



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTUDIO TÉCNICO Y OPERATIVO EN EL
DEPARTAMENTO DE ADUANA DEL
SUPERMERCADO KALEA VALLES DE
CAMORUCO – MUNICIPIO VALENCIA
(COMERCIALIZADORA GLOBAL C&D, CA)**

Autor:

Viñoles, Yorman

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**ESTUDIO TÉCNICO Y OPERATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE ADUANA DEL
SUPERMERCADO KALEA, VALLES DE CAMORUCO - MUNICIPIO
VALENCIA (COMERCIALIZADORA GLOBAL C&D, C.A.)**

Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de
INGENIERO INDUSTRIAL

Autor:
Viñoles, Yorman
C.I.: 23945083
Tutor:
Ing. Ana Avendaño

San Diego, Febrero 2023



ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ingeniería para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Estudio técnico y operativo en el departamento de Aduana del Supermercado Kalea, Valles de Comonuco - Municipio Valencia (Comercializadora) Global C & D C.A.

Realizado por el (la) Br. Yorman Vinóles

C.I. N° 23945 083 cursante de la carrera de Ing. Industrial

hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de:

APROBADO

NO APROBADO

[Signature]
El Jurado
Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Ana Arendano
C.I.:

[Signature]
Jurado
Nombre: José Saavedra
C.I.: 15217910

[Signature]
Jurado
Nombre: Yelis Yris
C.I.: 9.224.597.

Fecha: 01/03/2023

[Signature]





REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN
PÚBLICA DEL TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe, ING. ANA AVENDAÑO, portador de la cédula de identidad N° 7.187.788, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano YORMAN VIÑOLES, portador de la cédula de identidad N° 23.945.083, titulado **ESTUDIO TÉCNICO Y OPERATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE ADUANA DEL SUPERMERCADO KALEA VALLES DE CAMORUCO - MUNICIPIO VALENCIA (COMERCIALIZADORA GLOBAL C&D, CA).**, presentado como requisito parcial para optar al título de INGENIERO INDUSTRIAL, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 07 días del mes de FEBRERO del año dos mil veintitrés.

Ing. Ana Ayendaño

C.I: V-7.187.788



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA

FI I 002 2022-2CR TG

Valencia, 18 de enero de 2023

Ciudadano:

VIÑOLES OLIVERO, YORMAN JOSE

23.945.083

Presente -

Cumplo con informarle que la comisión de Trabajo de Grado y Pasantías de la Facultad de Ingeniería en su reunión N° 13-2022 de fecha 20/09/2022 aprobó el proyecto de grado titulado:

Estudio técnico y operativo en el departamento de aduana del supermercado KALEA VALLES DE CAMORUCO -Municipio Valencia (Comercializadora Global C&D,CA)

Presentado por usted como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

Se ratifica la designación del Tutor Académico que lo asesorará en el desarrollo de este proyecto a:
Ing. Ana Cristina Avendaño de Mejías, titular de la cédula de identidad V-7.187.788

Atentamente

Dra. Laura Aurora Sáenz Palencia
Decana de la Facultad de Ingeniería



c.c. Coordinación de Pasantías y Trabajo de Grado de la Facultad de Ingeniería

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le agradezco a NILDA TORRES Y HERIBERTO CONTRERAS que siendo mis suegros son mis segundos padres, siempre me han brindado su apoyo incondicional, para poder cumplir objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Le agradezco muy profundamente a mi tutora Ing. ANA AVENDAÑO por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

Son muchos los docentes que han sido parte de mi camino universitario, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Sin ustedes los conceptos serían solo palabras, y las palabras ya sabemos quién se las lleva, el viento.

Agradecerles a todos mis compañeros los cuales muchos de ellos se han convertido en mis amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

Le agradezco a la UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título. Agradezco a cada directivo por su trabajo y por su gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos.

Por último agradecer a SUPERMERCADOS KALEA lugar donde disfruto laborar, que a través de la ASOCIACIÓN CIVIL GLOBAL CyD me otorgó una beca estudio que cubrió económicamente CON EL 100% del curso académico en la UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PÁEZ, con el objetivo de hacer realidad mis sueños de profesionalización. Muchas bendiciones.

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres (AURA DEL VALLE OLIVERO GARCIA e YSAURO CONRRADO VIÑOLES FARFAN), que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. En especial a mi madre, sé que brincas de alegría en el cielo y te doy las gracias por haberme enseñado a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

También quiero dedicarle este trabajo a mi esposa EYLIN G. CONTRERAS. Por tu paciencia, por tu comprensión, por tu empeño, por tu fuerza, por tu amor, porque la amo. Debo pedirle perdón porque ha sufrido el impacto directo de las consecuencias del trabajo realizado. Realmente, ella me ayuda a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial. Nunca dejaré de estar agradecido por esto.

También, quiero dedicarle este trabajo a mi hija EMMA LUCIA VIÑOLES CONTRERAS. Su nacimiento, ya sea por casualidad o causalidad, ha coincidido con la finalización de esta tesis. Sin duda ella es lo mejor que me ha pasado, y ha llegado en el momento justo para darme el último empujón que me faltaba para terminar el proyecto.

ÍNDICE GENERAL

	pp.
ÍNDICE DE CUADRO	xii
ÍNDICE DE FUGURA	xiii
INDICE DE GRAFICO	ix
RESUMEN	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Formulación del Problema.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específico	6
1.4 Justificación	6
1.5 Alcance	7
II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales	9
2.2 Bases Teóricas	11
2.2.1 Salud Ocupacional	11
2.2.2 Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional	11
2.2.3 Medidas de Seguridad	12
2.2.4 Higiene en el Trabajo	12
2.2.5 Condiciones Ambientales.....	12
2.2.6. Seguridad en el Trabajo.....	13
2.2.7. Causas o Falencias en el Sistema de Seguridad Ocupacional	14
2.2.8. Estrategias de Mejoras para el Sistema de Salud Ocupacional	14
2.2.9. Plantas Industriales	15

2.2.1. Teoría de Sistemas.....	15
2.2.11. Teoría de Restricciones.....	16
2.2.12. Teoría Organizacional.....	16
2.2.13. Teoría del Desarrollo Humano.....	16
2.3 Bases Legales.....	17
2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).....	17
2.3.2. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)	17
2.3.3. Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo	18
2.3.4. Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN)	19
2.3.5. Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01- 2008)	19
2.3.6. Resolución 2674 de 2013	20
2.3 Definición de Términos Básicos.....	20

III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación	23
3.2 Diseño de la Investigación.....	23
3.3 Nivel de la Investigación	24
3.4. Población y Muestra	24
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
3.6. Técnicas de Análisis de Datos	27
3.7. Fases Metodológicas	28

IV RESULTADOS

4.1 Fase 1. Diagnóstico de la situación actual del Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.....	30
4.1.1 Espacios físicos en la empresa caso en estudio: Supermercado Kalea.....	30
4.1.2 Descripción de las Actividades Realizadas: Supermercado Kalea.....	35

4.1.3	Diagnóstico de las condiciones operativas actuales de las Herramientas y Equipos empleados en el Departamento de Aduanas: Supermercado Kalea.....	41
4.1.4	Evaluación de las Condiciones de Trabajo Actual en el Departamento de Aduanas.....	46
4.1.5	Encuesta aplicada al personal del Departamento de Aduanas.....	47
4.1.6	Descripción de los controles e indicadores de gestión del Departamento de Aduanas.....	50
4.1.7	Resumen o Lista de las debilidades encontradas en el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.....	51
4.2	Fase 2. Análisis de los requerimientos técnicos y operativos del departamento de aduana	51
4.2.1	Análisis de las debilidades encontradas en el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.....	52
4.2.2	Cursograma analítico del proceso y actividades establecido en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.....	54
4.2.3	Análisis seguro de trabajo (AST) en el puesto de trabajo del departamento de aduanas: Analista de Aduanas de la empresa caso en estudio.....	56
4.2.4	Resumen de las oportunidades de mejora y posibles mejoras para el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.....	57
4.3	Fase 3. Diseño de estrategias técnico-operativas para la mejora del departamento de aduana.....	58
4.3.1	Propuesta 1.....	58
4.3.2	Propuesta 2.....	62
4.3.3	Propuesta 3.....	64
4.3.4	Propuesta 4.....	68
4.4	Fase 4. Evaluación de la propuesta desde el punto de vista	

económico, operativo, técnico, social y ambiental.....	70
4.4.1 Factibilidad Operativa.....	70
4.4.2 Factibilidad Técnica.....	71
4.4.3 Factibilidad Ambiental.....	72
4.4.4 Factibilidad Social.....	73
4.4.5 Factibilidad Económica.....	73
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS	78
ANEXO A.....	80
ANEXO B.....	81
ANEXO C.....	82
ANEXO D.....	83
ANEXO E.....	84
ANEXO F.....	85

INDICE DE CUADRO

CUADRO	pp.
1 Accidentes Registrados	5
2 Delimitaciones del área de trabajo (Departamento de Aduanas)....	32
3 Diagnóstico de las condiciones operativas actuales de las herramientas y equipos en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.....	42
4 Diagnóstico de las condiciones laborales en el Departamento de Aduanas (CHECK LIST).....	44
5 Resumen de la Encuesta aplicada al personal del Departamento de Aduanas.....	48
6 Análisis Operacional en los procesos y actividades establecido en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.....	52
7 Cursograma analítico del proceso y actividades establecidas en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.....	55
8 Resumen proceso y actividades establecido en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.....	56
9 Análisis de Seguridad en el Trabajo (AST).....	57
10 Evaluación por comparación por puntos.....	60
11 Formato para el Chequeo de la Clasificación.....	64
12 Formato para el Chequeo para el Cumplimiento del Orden.....	65
13 Formato para el Inspección Generales de Limpieza.....	65
14 Formato para el Control de la Estandarización.....	66
15 Formato para el Control de la Disciplina.....	66
16 Indicador de la Técnica de las 5S.....	67
17 Normas de seguridad laboral para el Departamento de Aduanas....	68
18 Valorización de la factibilidad operativa.....	71
19 Valoración de la factibilidad técnica.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	pp.
1 Distribución actual del departamento de aduanas: Supermercado Kalea.....	31
2 Plano Actual de Zona de Carga y Descarga (Mezzanina): Supermercado Kalea.....	32
3 Lugar de trabajo de Analistas de Aduanas (Planta Baja): Supermercado Kalea.....	33
4 Acumulación de mercancías alrededor del analista de aduanas. (Planta Baja): Supermercado Kalea.....	33
5 Entrada al Almacén principal (Piso 2): Supermercado Kalea.....	34
6 Zona del Almacén principal (Piso 2): Supermercado Kalea.....	34
7 Estructura Organizativa del Supermercado Kalea, Sede de Valles de Camoruco - Municipio Valencia.....	35
8 Descripción del perfil de cargo de Analista de Aduana en el Supermercado Kalea.....	40
9 Diagrama de bloque del proceso de operaciones para la identificación de cada producto en piso de venta en el Dpto. de Aduanas: Supermercado Kalea.....	41
10 Reubicación del Dpto. de Aduanas: Supermercado Kalea. (Layout Propuesto).....	61
11 Modelo del cartel para la prevención del Covid-19 en el Dpto. de Aduanas: Kalea.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1 Representación gráfica de los accidentes observados	5
2 Indicadores de los tipos de quejas y fallas que se generan en el Departamento de Aduanas	50



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**ESTUDIO TÉCNICO Y OPERATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE ADUANA DEL
SUPERMERCADO KALEA VALLES DE CAMORUCO - MUNICIPIO
VALENCIA (COMERCIALIZADORA GLOBAL C&D, C.A.)**

Autor: Yorman, Viñoles

Tutor: Ing. Ana Avendaño

Fecha: Febrero, 2023

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo el estudio técnico y operativo de las operaciones realizadas en el departamento de aduana perteneciente al supermercado Kalea ubicada en Valles de Camoruco del Municipio Valencia. Se acondiciono y se reubico el espacio con el fin de realizar las tareas necesarias de forma más cómoda e implementando las medidas de seguridad hacia y para los trabajadores. El estudio se desarrolló bajo los lineamientos metodológicos de una investigación de tipo proyecto factible, apoyado en el diseño de investigación de campo y documental, ya que se analizó de manera sistemática el problema existente directamente en el área objeto de estudio; además el nivel fue una investigación descriptiva. La recolección de datos se realizó a través de las técnicas de observación directa, entrevista y revisión documental, empleando como instrumentos de recolección de datos: checklist, cuestionario y cuaderno de notas. Todas aquellas herramientas que permitieron el desarrollo de las fases : Diagnóstico de la situación actual del Departamento de Aduana del Supermercado Kalea, Análisis de los requerimientos técnicos y operativos, Diseño de estrategias técnico-operativas para la mejora del departamento de aduana, la evaluación de las propuesta desde el punto de vista económico, operativo, técnico, social y ambiental. Todas las fases fueron determinantes, necesarias y válidas para poder estudiar el problema desde un enfoque correcto, arrojando resultados factibles, la implantación se consideró rentable y traería consigo numerosos beneficios. Este trabajo está bajo una línea de investigación de Gestión Organizacional.

Descriptor: Estudio Técnico y Operativo, Cadenas de Supermercados, Departamento de Aduanas, Logística y Seguridad Laboral.

INTRODUCCIÓN

En toda organización se busca la eficiencia en los procesos, pero a su vez se debe tener especial cuidado de garantizar la seguridad de los trabajadores, los tres factores claves son la calidad, productividad y seguridad, estos están interconectados, el aumento de una u otra hace que por consecuencia bajen las dos restantes, por esta razón un equilibrio entre ambas es lo que busca toda organización y cada departamento, donde cada uno fungirá actividades diferentes pero enfocadas en lograr un solo objetivo el cual será planteado por la empresa, pudiendo ser la visión, misión, o los objetivos establecidos a corto, mediano o largo plazo

Gracias al avance de la ingeniería y de los procesos industriales, se han creado y desarrollado diversas técnicas de mejora continua, análisis de problemas o fallas, además de soluciones variadas para el tipo de problema siguiendo una metodología definida y clara para lograr así no solo dar solución a un problema, también entender el porqué de estos y como afectan nuestros procesos.

Prácticas y aplicaciones técnicas de ingeniería se realizaran en Comercializadora Global C&D, C.A., es la red de Supermercados Kalea, ubicada en el Municipio Valencia, del estado Carabobo y específicamente tienda sede kalea Valles de camoruco lugar de estudio de la presenta investigación. En estos momentos en el departamento de aduana presenta problemas logísticos más frecuentes como es la falta de espacios físicos, puesto que su ubicación actual genera obstaculización en el paso peatonal en un área común, allí se almacena objetos en zonas de paso y vías de evacuación, arrojando un registro de accidentes laborales, siendo esta una condición insegura para los colaboradores de la institución.

De acuerdo a lo anterior, en el presente proyecto de investigación tiene como propósito realizar una propuesta que permita aumentar la eficiencia de distribución en el departamento de aduanas además de la reducción de accidentes que se puedan generar debido a los movimientos inseguros realizados en la gestión normal de las actividades. Es importante destacar, que el proyecto reúne las características de un proyecto factible basado en un trabajo de campo, y se encuentra estructurado en cuatro (04) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I: EL PROBLEMA. Se presenta el problema que conduce al desarrollo de la investigación, así como la formulación del problema, el objetivo tanto general como específico; por último, la justificación con los alcances y limitaciones del estudio.

Capítulo II: MARCO TEORICO. En este capítulo se desarrolla el marco teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, con las bases teóricas y legales referidas a al tema tratado.

Capítulo III: MARCO METDOLOGICO. Se despliega el marco metodológico, donde se establecen en función al tipo, diseño y nivel de la investigación, además, de la población y muestra, como también, las fases metodológicas en donde se exponen las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados para dar respuesta a los objetivos del estudio.

Capítulo IV: RESULTADOS, este hace referencia a la presentación de los resultados del trabajo basándose en la metodología según fueron planteadas en el capítulo anterior para el cumplimiento de los objetivos específicos. Finalmente se da paso a las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el estudio realizado. Para finalizar, se presentan las referencias bibliográficas y electrónicas que sirvieron de sustento para el desarrollo del presente trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las principales cadenas de supermercados del mundo se caracterizan por organizaciones con grandes instalaciones, servicios de atención al cliente, búsqueda incesante de satisfacción de calidad y mejores precios. Estos importantes centros de alimentación y necesidades básicas son de gran beneficio para las comunidades aledañas en las que se establecen porque brindan una gran fuente de empleo, posibilitan que la comunidad obtenga su producto.

Actualmente en Venezuela, estas grandes empresas son negocios muy rentables porque proveen necesidades esenciales y por lo tanto se estima que gran parte de los recursos económicos de ciudadanos son dirigidos a ellas, en busca de la satisfacción de sus necesidades básicas. Es por esto también que cabe señalar que necesitan muchos colaboradores en el campo administrativo, logístico y operativo para poder lograr los objetivos de la organización, y así poder satisfacer a la clientela y más aún en este contexto comercial.

Por lo que las operaciones deben realizarse con cuidado y con protección, ya que ahora el nivel de riesgo se revela con frecuencia en los trabajos debido a que la mayoría de estos tienen condiciones peligrosas dentro de sus instalaciones, tales como: reducción de espacio de trabajo, inadecuado almacenamiento de productos, desorganización, derrame de líquidos, así como prácticas de tergiversación de las actividades del trabajador que impliquen trabajo repetitivo, así como malas posturas. Si no se toman en serio estas situaciones y no se toman las medidas de seguridad necesarias para la exposición a los riesgos, así como para mejorar las condiciones en el área de trabajo, los trabajadores continuaran enfrentando riesgos que derivan de accidentes y afectan gravemente su salud.

Comercializadora Global C&D, C.A., es la red de Supermercados Kalea, ubicada en el Municipio Valencia, del estado Carabobo, que ofrece productos variados y gastronomía con espacios de disfrutes de alta calidad. Comenzó como un negocio familiar, con el pasar del tiempo la organización ha presentado un buen crecimiento y desarrollo de su actividad comercial, debido a esto se han enfrentado a la necesidad de expandir sus tiendas, sus áreas de procesos y optimizar su capacidad instalada con el objetivo de satisfacer la demanda de la ciudad valenciana. Actualmente la corporación cuenta con cuatro (04) tiendas físicas en la Ciudad de Valencia del

estado Carabobo. Ahora bien, específicamente en la Tienda Kalea, Sede de Valles de Camoruco, lugar de estudio de la presente investigación, la cual cuenta con un departamento de aduana, el cual tiene como objetivo, el mantener actualizado el sistema de identificación de cada producto en piso de venta, con su respectivo precio de venta al público (habladores).

Entre tanto, el Área de Aduanas es el responsable de imprimir los habladores de todos los productos dentro de un tiempo limitado establecido por la organización, ajustar aquellos productos que tengan cambio en su estructura de costos, siendo este uno de los aspectos más importante, el analista de aduana manipula el margen de utilidad de todos los productos y este representa los ingresos de la organización, filtra y verifica administrativamente los errores del departamento de compras, el operador de aduana registra la fecha de vencimiento para el control de productos. La descripción del cargo de analista de aduana lo lleva a funciones y tareas operacionales y administrativas.

En estos momentos el departamento de aduana presenta problemas logísticos más frecuentes como es la falta de espacios físicos, puesto que su ubicación actual genera obstaculización en el paso peatonal en un área común, allí se almacena objetos en zonas de paso y vías de evacuación. Al momento de realizar la ubicación de cada una de las áreas del proceso logístico, las mismas se instalaron teniendo en cuenta sus dimensiones físicas, pero no se consideró las distancias al recorrer cada uno de los procesos, traslados de material entre las diferentes áreas, aprovechamiento del espacio desde la recepción de la mercancía, almacenado, procesamiento, exhibición y ventas, entre otros.

Adicionalmente a lo antes indicado no se cumple con el tiempo recomendado para realizar las actividades por falta de personal, los objetivos del departamento se ven afectado a igual que el tiempo de compra del consumidor. La tienda labora de lunes a domingo desde las 8:00 am hasta las 9:00 pm, el departamento de aduanas solo cuenta con una (01) persona que cumple las funciones del cargo, es decir, solo se trabaja 8 horas diarias, dejando parte del trabajo incompleto o acumulado para el siguiente día. Adicionalmente no hay más personal que reemplace las ausencias como las de comida, ocasionando estrés laboral en el operario.

Por otro lado, también se presenta fallas con la ubicación inmediata de los equipos de extintores debido a que los espacios están abarrotados de mercancías, como de esto golpes en los codos, rodillas y en los pies, caídas de un mismo nivel, atropellos y choques contra los estantes, pisada sobre objetos, incrementando así los accidentes laborales. Situaciones que son auditados

por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) según sus cláusulas.

Por consiguiente, el área estudiada no cuenta con un diseño de líneas de vida de prevención de accidente, además de otros problemas adicionales, como son un bajo ánimo por parte de los colaboradores y aumentos de tiempos de ocios adicionales, generando un retraso en cada operación, es considerado un espacio cuello de botella. Mientras que en el Cuadro 1 se describen los accidentes registrados durante el período en estudio, y también se ilustran en el Gráfico 1, información que fue suministrada por Supermercados Kalea.

Cuadro 1. Accidentes registrados

Trimestre Lesiones	3er trimestre 2021	4to trimestre 2021	1er trimestre 2022	2do trimestre 2022
Golpes en los codos	5	4	3	6
Rodillas y en los pies	3	4	3	4
Caídas de un mismo nivel	3	5	6	2
Atropellos y choques contra los estantes	3	4	2	5
Pisada sobre objetos	3	3	6	3

Fuente: Gerencia RRHH de Supermercados Kalea. (2022).

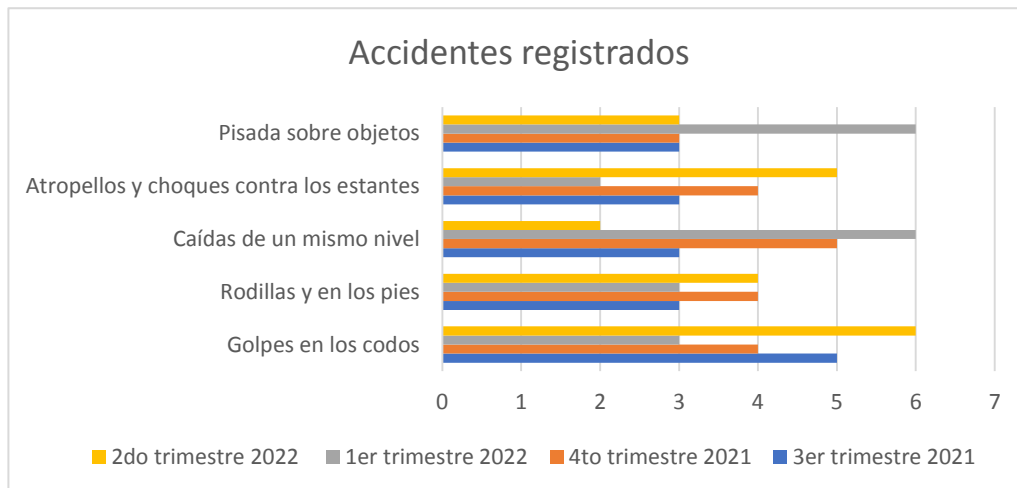


Gráfico 1. Representación gráfica de los accidentes observados

Fuente: Gerencia RRHH de Supermercados Kalea. (2022).

Por esta razón la Tienda Kalea, Sede de Valles de Camoruco, lugar de estudio de la presente investigación, específicamente con el departamento de aduana, se ve en la necesidad de evaluar opciones que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de los procesos, por ello se propone “Realizar un estudio técnico y operativo en el departamento de aduana del Supermercado Kalea, Sede de Valles de Camoruco - Municipio Valencia”, que garantice la eficiencia del área de aduanas, reducir el registro de accidentes que se ha observado debido a los movimientos inseguros realizados en la gestión normal de las actividades, y mejorar la distribución de los espacios operativos.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera se podría mejorar la distribución de espacio que permita aumentar la eficiencia de las actividades en el departamento de Aduana de Supermercado Kalea Valles de Camoruco - municipio valencia?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Realizar un estudio técnico y operativo en el departamento de aduana del Supermercado Kalea, Sede de Valles de Camoruco - Municipio Valencia.

1.3.2 Objetivos Específicos

- * Diagnosticar la situación actual del departamento de aduana del Supermercado Kalea, Sede de Valles de Camoruco - Municipio Valencia.
- * Analizar los requerimientos técnicos y operativos necesarios para el departamento de aduana.
- * Diseñar las estrategias técnico-operativas para la mejora del departamento de aduana.
- * Evaluar la propuesta desde el punto de vista económico, operativo, técnico, social y ambiental.

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación se enfocará en realizar un estudio técnico y operativo en el departamento de aduana del Supermercado Kalea, sede Valles de Camoruco - Municipio Valencia. Esto con la finalidad de mejorar la distribución del espacio de trabajo en área de aduana. Por lo que se puede afirmar que es de vital importancia, pues a través de ella se puede lograr el correcto orden y manejo de las áreas de trabajo y equipos para minimizar tiempos,

espacio y costo. De igual forma, permitirá guiar las acciones del personal, señalando los peligros y riesgos que deben evitarse en la ejecución de las labores.

De tal forma, que la etapa inicial parte de muchos problemas y ahora será más efectivo, es importante saber que en el mismo lugar y de manera diagonal a la actual ubicación de aduanas se encuentra un espacio que no está siendo aprovechado, y un buen diseño de un estudio técnico en el nuevo espacio antes indicado permitirá mejor cumplimiento de los objetivos del cargo aduanero, así como en lo económico, operativo, técnico, social y ambiental.

La evaluación de las condiciones de trabajo consiste en analizar el medio en que se encuentran, buscando sus consecuencias, con el fin de poder determinar cuáles son los métodos más adecuados para paliar una situación no satisfactoria. Así pues, el objetivo del análisis de las condiciones de trabajo es descubrir dónde se da, o puede darse, una situación crítica, tratando de establecer el diagnóstico de una situación de trabajo y de las exigencias a las que está sometido el trabajador, un proyecto que beneficia tanto al empleado como al empleador.

Además el investigador tiene las posibilidad de aplicación de conocimientos, técnicas y herramientas que ayudaran a mejorar las condiciones de seguridad en la empresa a fin de poder lograr un ambiente laboral con el menor índice de incidentes posibles lo cual repercute directamente en el ambiente laboral de la misma.

1.5 Alcances

La siguiente propuesta de investigación fue desarrollada en las instalaciones de Supermercados Kalea (COMERCIALIZADORA GLOBAL C&D, C.A.), sede situada en Valles de Camoruco, referencia: Súper Autos Premium, Avenida 110 Antiguo, Municipio Valencia 2001, Carabobo. El alcance de este proyecto incluye, análisis de los procesos productivos, análisis de riesgo, diseño y distribución del departamento de aduana, que se ajuste a las necesidades actuales y futuras requeridas por Supermercados Kalea, y que sea aplicable en cualquiera de sus tiendas. Estos aspectos son relativos a la industria, la atención en tiempo oportuno es atractiva y llamativa a los clientes y puede, incluso, convertirse en el principal motivo de compra.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

En toda investigación, se hace indispensable la consulta de bibliografías, las cuales proporcionan las bases teóricas sobre las cuales se ha de fundamentar la investigación, Sabino (2010), señala que las bases teóricas o teorías del estudio, “deben ser planteadas al igual que el problema desde el contexto macro al particular”, (p.102). Para el presente trabajo se extrajo información de diversas bibliografías que servirán de apoyo para la comprensión de los diferentes conceptos que en ella se manejan.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes representan una indagación bibliográfica de trabajos anteriores, que tiene pertinencia con las variables en estudio. Para Arias (2012) los antecedentes son “investigaciones realizadas anteriormente que guardan alguna vinculación con problema de estudio” (p.39) Se refiere a los estudios previos que tienen relación con el tema y que sirven de soporte teórico y metodológico para la investigación.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Se consultó en primer lugar a Ávila, J. A. (2017), egresado de la Universidad Privada del Norte, Trujillo-Perú, para optar al grado de Ingeniero Empresarial, quien realizó un trabajo de investigación titulado: **“Rediseño de procesos en el área de producción en una empresa de calzado y su efecto en la productividad”**. El trabajo muestra el desarrollo de rediseño de los procesos críticos de una empresa productora y comercializadora de calzado femenino. Para ello, ha sido necesaria la aplicación de conceptos de Gestión y Rediseño de Procesos con la finalidad de que sea una propuesta que faculte el establecimiento de mejoras adecuadas a las necesidades de la empresa.

El análisis realizado permitió visualizar por completo al área de producción de la empresa de calzado diseñado para satisfacer las necesidades y exigencias de sus los clientes y como estos se pueden ver mejorados en su productividad, que a su vez facultan el mantener una producción óptima de los recursos interno. El trabajo de investigación se desarrolló en función de la aplicación de una metodología de rediseño de Procesos, la cual generó un análisis inicial que ha sido la parte medular del trabajo y que ha permitido se plante mejoras importantes a los procesos en pos de eficiencia y eficacia en la empresa de calzados. Se rediseño el 83.33% de procesos

productivos siendo estos: Corte, Desbastado, Perfilado, Armado y Alistado. El efecto generado a la organización se asocia directamente en la productividad así como con actividades controladas, eficientes, y con valor agregado al cliente interno y externo, lo que permite establecer la posibilidad adoptar el presente trabajo de investigación con la finalidad de mejorar la gestión institucional.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Asimismo, Aponte, María (2018), egresada de la Universidad “José Antonio Paéz”, para optar al título de Ingeniero Industrial, desarrolló un trabajo de investigación cuyo título: **“Propuesta de Estrategias Gerenciales para mejorar el Clima Organizacional en Autos De La Costa, C.A. Puerto Cabello, Estado Carabobo”**. El objetivo de la investigación fue proponer estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en Autos de la Costa, C.A. Puerto Cabello, estado Carabobo, debido a la existencia de debilidades en el mismo, como lo es el Ausentismo Laboral, que afecta negativamente a los trabajadores; para lo cual fue necesario realizar el diagnóstico de los elementos que lo determinan actualmente, posteriormente se analizaron y seguidamente se elaboraron estrategias con la finalidad de mejorar el clima organizacional en Autos de la Costa, C.A.

Se definió la investigación bajo los lineamientos de un proyecto descriptivo con un diseño de campo. La población fue censal y estuvo integrada por todos los trabajadores de Autos de la Costa, C.A. quedando conformada por cuarenta y ocho (48) trabajadores. Los resultados se tabularon en gráficos para mejor percepción de los mismos, los cuales arrojaron las debilidades presentes en la institución, como lo son la falta de recompensas e incentivos y las difíciles relaciones presentes entre compañeros de trabajo. Una vez desarrollada la investigación, se pudo concluir que en la empresa en estudio se presenta un clima organizacional deficiente, carente de motivación, de reconocimientos y de buenas relaciones interpersonales.

La contribución de este antecedente para con la investigación, radica en que a través de este, se logró conocer los factores que afectan el clima organizacional en una determinada organización, así como la definición e identificación de diferentes estrategias gerenciales, lo que es útil como referencia teórica.

Igualmente, Márquez, M. (2018), en su investigación titulada **“Diseño de un plan de negocios para la empresa Comercializadora de Autopartes ASS MOTORS C.A.”**, para optar al título de Ingeniero Industrial en la Universidad José Antonio Páez, diseñó un plan de negocios

para la empresa en cuestión, ayudándola con su posicionamiento frente a la competencia. Resultando un proyecto de tipo factible, con un diseño documental y de campo, en un nivel descriptivo, en donde

se hizo uso del cuestionario y de la guía de observación directa como instrumentos para la recolección de datos.

Luego de haber actualizado su modelo Canvas en función de las actividades de la empresa, como resultado se obtuvo un nuevo lienzo de negocios que establece un control en los procesos asegurando su correcta funcionabilidad. Dicho estudio resultó de gran ayuda como antecedente, debido a que se estudia el correcto funcionamiento de una distribución ya que el modelo de negocio debe estudiarse el espacio y equipos asociados.

Quiñones, C. (2019) realizó para la Universidad Central de Venezuela, con el fin de obtener el título profesional de ingeniero industrial, un trabajo detallado sobre la aplicación del método PDCA en una empresa metalúrgica con baja productividad, bajo el título, **“Aplicación del ciclo PHVA para mejorar la productividad en la fabricación de pernos en Industrias Mendoza S.R.L”**. En el trabajo mencionado anteriormente, se toma como objetivo principal el análisis de área de producción con la finalidad de establecer un plan de mejora continua para incrementar la productividad de la empresa.

Esta investigación aportó al trabajo investigativo realizado herramientas de análisis de datos y como debe la aplicación del ciclo PHVA visto desde un punto no solo técnico sino en cuanto a seguridad se refiere y lo importante del cumplimiento de esta en el ámbito legal, también abordó la redistribución de procesos junto con la capacitación laboral necesaria para llevar a cabo el cambio, estrategia que puede ser aplicada en caso de resultar necesaria en el desarrollo de las fases.

Para la realización de sistema de mejora continua en Industrias Mendoza, se hizo una recolección de datos, con el objetivo de diagnosticar las causas directas que afectaban la productividad de la empresa, analizando ratios productivos, costeo ABC. Este diagnóstico logró establecer la utilización de la metodología PDCA como herramienta para establecer los promedios de riesgo de fallas en la empresa. Bajo la aplicación de este método, en la investigación se refleja una mejora productiva de un 10% y se determinó de acuerdo al análisis financiero que la implementación del proyecto fue viable y que aun considerando un escenario pesimista el proyecto mejorara la productividad de la empresa e incrementara su rentabilidad.

La contribución de este antecedente para con la investigación, fue conocer a través de las etapas de aplicación del ciclo PHVA, maneras de cumplir con los objetivos propuestos por la organización y conseguir una crecida efectividad y productividad cooperativa.

2.2 Bases Teóricas

Para lograr una mayor comprensión del presente estudio, a continuación, se expondrán una serie de conceptos pertinentes al propósito de la investigación, al respecto Arias, F. (2012) refiere que:

Las bases teóricas se refieren al desarrollo de los aspectos generales del tema, los cuales comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado por el investigador. (p.110).

Es por ello que definir las bases teóricas requiere la capacidad de identificación, descripción, distinción y evaluación a fin de establecer la categoría requerida en la investigación.

2.2.1 Salud Ocupacional

La salud ocupacional la conforman tres grandes ramas que son: medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial. A través de la salud ocupacional se pretende “mejorar y mantener la calidad de vida y salud de los trabajadores y servir como instrumento para mejorar la calidad, productividad y eficiencia de las empresas” (Henaó 2010, p.33).

La Organización Internacional del Trabajo la define como: El conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos de su ocupación y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y psicológicas.

2.2.2 Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional

Cuando el desarrollo normal de una actividad se paraliza debido a un suceso imprevisto e incontrolable, nos referimos a un accidente. Los accidentes se producen por condiciones inseguras y por actos inseguros, inherentes a factores humanos.(Ramírez,2008). En el ámbito profesional, se pueden encontrar enfermedades profesionales, así como accidentes de trabajo. Se conoce como enfermedad profesional, a la “enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral”.

En cambio, el accidente de trabajo es "todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce

durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo" (CGTP2003, p.8).

2.2.3 Medidas de Seguridad

Toda empresa debe buscar implementar acciones y medidas para la prevención y protección de accidentes y enfermedades laborales. La prevención investiga las causas, evalúa sus efectos y actúa mediante acciones correctivas. Por su parte, la protección actúa sobre los equipos de trabajo o las personas expuestas al riesgo para aminorar las consecuencias del accidente y enfermedades. (Ramírez 2008).

2.2.4 Higiene en el Trabajo

Según Chiavenato (2007), la higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador. La higiene en el trabajo gira en torno a diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente laboral.

Por su parte, Mateo (2007), plantea que la higiene en el trabajo tiene por objeto la prevención de las enfermedades profesionales causadas por los contaminantes físico, químico o biológico, que actúan sobre los trabajadores. Su metodología de aplicación está basada en la identificación, medición, evaluación y control de los contaminantes presentes en el trabajo.

Asimismo, Fernández (2005), manifiesta que aunque la salud y seguridad en el trabajo sea la prevención de enfermedades y accidente, en el caso de suceder, la organización no puede desentenderse, sino por el contrario debe mostrar un compromiso con eso trabajadores, los cuales han dado todo por la empresa, en especial su salud. La misma no es solo responsabilidad de la organización sino también de los trabajadores en sí, porque ellos deben saber a los peligros y riesgos que sus laborales pueden conllevar, así como las pautas de conducta establecidas.

Se puede concluir por tanto, que la higiene laboral son reglas y procedimientos establecidos en función de la protección física y mental del trabajador, tomando en consideración la parte de prevención y protegiéndolo de los riesgos a los cuales puede estar sometido durante sus actividades laborales.

2.2.5 Condiciones Ambientales

De acuerdo a Pizarro (2007), expone que las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no deben ser un riesgo para la salud y la seguridad de los empleados. La exposición a los agentes físicos, químicos y biológicos del ambiente de trabajo deberá ajustarse a los establecido

en su norma específica.

El mismo autor comenta, que es importante evitar las temperaturas y humedad es extremas, los olores desagradables, los cambios bruscos en la temperatura, radiación solar a través de ventanas, así como ruidos excesivos, ya que sin ser estas condiciones ambientales de peligro para la salud y seguridad de los trabajadores, pueden causar ciertas molestias que afectan el bienestar, por ende el empleado no realizará sus tareas de forma óptima y su rendimiento laboral se verá afectado.

Por su parte, Sánchez (2003), en el mismo orden de ideas, se refiere al ambiente laboral a los elementos físicos, químicos, biológicos y sociales que rodean el trabajo, los cuales pueden en ciertas circunstancias generar condiciones de trabajo negativas para los empleados. Sin embargo, comenta que la higiene industrial tiene como propósito evitar la enfermedad profesional, los daños que provengan del trabajo y su entorno.

2.2.6 Seguridad en el Trabajo

Fernández (2005), define que la seguridad en el trabajo abarca el conjunto de medidas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, así como para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementar prácticas preventivas.

Por su parte, la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), señala que la tendencia de las empresas y las organizaciones a incluir criterios de seguridad en el trabajo en su régimen de contratación ha permitido adoptar regímenes generales de contratación basados en requisitos uniformes que deben ser respetados por los programas de formación y de gestión de la seguridad de los contratistas, los cuales permiten a terceros realizar la certificación o dar la aprobación inicial del contratista y vigilarla mejora continua del programa.

En el mismo orden de ideas, Chiavenato (2007), habla de la existencia de un plan de seguridad que involucra los siguientes requisitos: la seguridad en sí ,las condiciones de trabajo (el tamaño, la ubicación de la empresa); la seguridad debe extenderse a las oficinas, almacenes, y no solo limitarse al área de producción, porque éstas zonas también presentan riesgos para toda la empresa, además el plan de seguridad implica que la persona debe adaptarse al trabajo y el trabajo debe adaptarse a la persona; por último la seguridad laboral, donde se debe dar capacitación así como adiestramiento al personal, realizando simulacros de manera de estar preparados al momento de una eventualidad.

2.2.7 Causas o Falencias en el Sistema de Seguridad Ocupacional

Giménez(2014), indica que con las diferentes experiencias, y relaciones con entidades, las falencias para alcanzar el éxito en la implementación un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo son por parte de la empresa, son las siguientes a mencionar: emprender la gestión desconociendo la reglamentación en materia de Riesgos Laborales, delegar o nombrar como responsables del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo a personas sin experiencia y sin formación en dicha disciplina, creer que el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo consiste únicamente en elaborar documentos, limitándolo a una actividad netamente administrativa, abstenerse o negosear , disponer recursos financieros, técnicos, locativos o humanos para el desarrollo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Las anteriores descripciones pueden observarse como las falencias más frecuentes que se tornan como dañinas y limitantes para alcanzar el éxito en la implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Omitir las leyes: Giménez (2014), indica que las diferentes empresas conocen la legislación, cuentan con los recursos pero deciden asumir las consecuencias de no emprenderla implementación de las normas, con esto se puede decir que las empresas muchas veces son inconscientes e irresponsables con los procesos y el cumplimiento de las diferentes leyes y normas que imparte el estado.

Falta de compromiso: Según el Ministerio de Trabajo (2014), muchas empresas tienen el conocimiento de las leyes más sin embargo optan por buscar la manera de evadir, la normatividad y en ocasiones dicen desconocer la normatividad vigente para no llevar acabo la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Falta de recursos: Giménez (2014), afirma que una de las causas es la falta de recursos en muchas empresas, conocen la legislación pero asumen las consecuencias de no implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo por los costos que este con lleva; por lo tanto toman la decisión de no cumplir con la normatividad, colocando en riesgo el bienestar de los empleados y de la empresa misma.

2.2.8 Estrategias de Mejoras para el Sistema de Salud Ocupacional

Giménez (2014), indica que todas las compañías están llamadas a realizar acciones de mejora, las cuales se pueden asociar a los numerales 4.5.3.2 en OHSAS 18001: 2007 y 4.5.3 en ISO 14001:2004 que tratan sobre: No conformidad, acción correctiva y acción preventiva; así

también lo establece el Decreto 1443 de 2014 en su artículo 33. Esto sugiere que las compañías revisen aquellos aspectos que no están generando el resultado esperado y que limitan o empañan el excelente desempeño y mantenimiento de sus sistemas de gestión, especialmente en Seguridad y Salud en el Trabajo. Según el Ministerio de Trabajo (2016), se encuentran las siguientes estrategias para el mejoramiento en la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo:

Participación: Obtener la participación del personal administrativo y demás empleados, para el logro de la implementación de medidas de control a los riesgos ocupacionales.

Capacitaciones: Desarrollar capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, de tal forma que se convierta en una de las herramientas indispensables del Programa que permita la participación activa de los empleados, en la minimización de los Factores de Riesgo presentes en cada uno de los puestos de trabajo.

Responsabilidad: Empoderar al Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo, como el ente indispensable en la comunicación bidireccional para lograr el cumplimiento de los objetivos principales de todas las actividades que se planearán dentro del marco del procedimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.2.9 Plantas Industriales

Según Rivas (2004), las plantas industriales es un conjunto o sistema formado por máquinas, equipos y otras instalaciones dispuestas convenientemente en edificios o lugares adecuados, cuya función es transformar materias o energías de acuerdo a un proceso básico preestablecido.

2.2.10 Teoría de Sistemas

La teoría de sistemas o teoría general de sistemas (TGS) es el estudio interdisciplinario de los sistemas en general. Su propósito es estudiar los principios aplicables a los sistemas en cualquier nivel en todos los campos de la investigación. Un sistema se define como una entidad con límites y con partes interrelacionadas e interdependientes cuya suma es mayor a la suma de sus partes. El cambio de una parte del sistema afecta a las demás y, con esto, al sistema completo, generando patrones predecibles de comportamiento. El crecimiento positivo y la adaptación de un sistema dependen de cómo se ajuste este a su entorno. Además, a menudo los sistemas existen para cumplir un propósito común (una función) que también contribuye al mantenimiento del sistema y a evitar sus fallos.

El objetivo de la teoría de sistemas es el descubrimiento sistemático de las dinámicas, restricciones y condiciones de un sistema, así como de principios (propósitos, medidas, métodos, herramientas, etc.) que puedan ser discernidos y aplicados a los sistemas en cualquier nivel de anidación y en cualquier campo, con el objetivo de lograr una equifinalidad optimizada.

La teoría general de sistemas trata sobre conceptos y principios de amplia aplicación, al contrario de aquellos que se aplican en un dominio particular del conocimiento. Distingue los sistemas dinámicos o activos de los estáticos o pasivos. Los primeros son estructuras o componentes de actividad que interactúan en comportamientos o procesos, mientras que los segundos son estructuras o componentes que están siendo procesados.

2.2.11 Teoría de Restricciones

La Teoría de las Restricciones es una metodología al servicio de la gerencia que permite direccionar la empresa hacia la consecución de resultados de manera lógica y sistemática, contribuyendo a garantizar el principio de continuidad empresarial. La TOC tiene su origen en programas fundamentales en la programación lineal, siendo utilizada inicialmente en el ambiente de fábrica. Fue desarrollado por el físico israelí Eliyahu Goldratt, quien comenzó a analizar problemas de negocios casi que de manera casual llegando a desarrollar unos de los métodos más utilizados hoy en día para resolver problemas de varias índoles.

2.2.12 Teoría Organizacional

Una teoría involucra conceptos o construcciones que están relacionadas de tal manera que explican por qué ocurren ciertos fenómenos. Una teoría organizacional implica un conjunto de conceptos/construcciones que están relacionadas entre sí y explican cómo se comportan los individuos en unidades sociales que llamamos organizaciones. La teoría organizacional también intenta explicar cómo las unidades de organización interrelacionadas se conectan o no entre sí. La teoría organizacional también se ocupa de comprender cómo se comportan los grupos de individuos, que pueden diferir del comportamiento de un individuo. La teoría del comportamiento organizacional en la que a menudo se enfoca está dirigida a objetivos. La teoría organizacional puede cubrir campos de estudio intraorganizacionales e interorganizacionales.

2.2.13 Teoría del Desarrollo Humano

La teoría del desarrollo humano, que surge en la década de los noventa, tiene sus raíces en la preocupación que despiertan las críticas al enfoque economicista de los estudios del desarrollo y en la búsqueda por integrar en el análisis los aspectos sociales de la población. Con ello se

buscaba avanzar en la complejidad del análisis y rescatar aspectos esenciales como la equidad, la justicia y la libertad que habían quedado excluidos en dichos estudios. Este enfoque crítico tuvo como antecedentes los trabajos de la teoría de la CEPAL en América Latina desde la década de los cuarenta que coloca en el centro del análisis la condición del subdesarrollo y los fundamentos del crecimiento para las diferentes naciones, sentando las bases de la teoría económica estructuralista

2.3 Bases Legales

En Venezuela, las leyes que se relacionan con la seguridad e higiene ocupacional son: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Reglamento de Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), las Normas COVENIN y la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008). Estas leyes comprenden los lineamientos que deben cumplirse en materia de trabajo seguro y saludable, así como las medidas de prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La República Bolivariana de Venezuela cuenta con un documento legal vigente como lo es la Constitución, que busca establecer un orden y una organización para la sociedad venezolana. La misma se encuentra formada por artículos y a su vez ordenados en títulos y capítulos. Con relación al tema de Higiene y Seguridad en el trabajo la Constitución en su Artículo 87 establece lo siguiente:

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener una ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y promoción de estas condiciones.

2.3.2. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

Ley promulgada el 26 de julio del 2005, publicada en Gaceta Oficial N° 38.236; el objetivo de la misma es establecer un régimen de seguridad y salud en el trabajo que les garantice a los trabajadores y trabajadoras condiciones adecuadas en un medio ambiente de trabajo propicio para el ejercicio de las facultades mentales y físicas, promulgando para ello en su primer artículo:

Artículo 1: El objeto de la presente Ley es:

1. Establecer las instrucciones, normas y lineamientos de las políticas y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
3. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
4. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa
5. Normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.
6. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.

Es importante destacar, que las disposiciones de la presente ley son de orden público, en concordancia con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Aunado a esto, esta ley contempla que tanto trabajadores y trabajadoras como empleadores deben estar informados de sus derechos y deberes en materia de seguridad, salud y ambiente de trabajo, tal como lo establece la ley en su Artículo 53.

2.3.3. Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Del Reglamento parcial de la LOPCYMAT es importante mencionar los siguientes

artículos:

Artículo 80: Establece que toda empresa, establecimiento, faena, cooperativa y otras formas de asociación debe diseñar una política y elaborar e implementar un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo específico y adecuado a los procesos de trabajo realizado por el centro de trabajo.

Artículo 81: Refiere que el proyecto o propuesta del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá ser elaborado por el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. Dicho proyecto luego sería sometido a consideración por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual lo aprobará o solicitará su revisión. Finalmente, dicho deberá ser aprobado por el INPSASEL.

2.3.4. Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN)

Es un organismo creado en el año 1958 encargado de programar y coordinar las actividades de Normalización y calidad en el país. Son de carácter obligatorio y buscan regular el control y mejoramiento de las condiciones de trabajo, así como de reglamentar las formas de operar de manera segura y normalizar los requisitos que deben tener las guardas o dispositivos de protección de maquinarias, el ambiente y el hombre.

Para desarrollar los objetivos de la presente investigación se seguirán los lineamientos estipulados en las siguientes normas COVENIN: Iluminancia en tareas y áreas de trabajo (2249-93), Ruido Ocupacional, Programa de Conservación Auditiva, Niveles Permisibles y Criterios de Evaluación (1565-95), Ventilación de los Lugares de Trabajo (2250:2000).

2.3.5. Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01- 2008)

El Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social es el organismo que se encargó de la aprobación de la norma el 01 de diciembre del 2008, la cual fue presentada por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad laborales (INPSASEL). El objetivo principal de esta norma es el siguiente:

Establecer los criterios, pautas y procedimientos fundamentales para el diseño, elaboración, implementación, seguimiento y evaluación de un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales en cada empresa, establecimiento, unidad de explotación, faena, cooperativa u otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicios, específico y adecuado a sus procesos de trabajo, persigan o no fines de lucro, sean públicas o privadas, de conformidad a lo establecido

en la LOPCYMAT y su Reglamento Parcial y el Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Además, establece mecanismos para la participación activa y protagónica de las trabajadoras y los trabajadores en las mejoras, así como para la supervisión continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

2.3.6. Resolución 2674 de 2013

Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones del ministro de salud y protección social en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial, de las conferidas en la Ley 09 de 1979, el artículo 2° del Decreto-ley 4107 de 2011 y el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012, se define que el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012, establece que los alimentos que se fabriquen, envasen o importen para su comercialización en el territorio nacional, requerirán de notificación sanitaria, permiso sanitario o registro sanitario, según el riesgo de estos productos en salud pública, de conformidad con la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que conforme con lo anterior, se hace necesario establecer los requisitos y condiciones bajo las cuales el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), como autoridad sanitaria del orden nacional, deberá expedir los registros, permisos o notificaciones sanitarias. Que la presente resolución fue notificada a la Organización Mundial del Comercio (OMC), mediante los documentos identificados con las signaturas G/SPS/N/COL/249 y G/TBT/N/COL/191 del 19 y 20 de marzo de 2013

2.4 Definición de Términos Básicos

Logística: Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, (2004, 282), dicen que la logística es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes"

Distribución de planta: Según Mallick y Gandreau, la distribución de planta permite determinar y disponer la maquinaria y equipos diseñados de una planta en el mejor lugar, para permitir el flujo más rápido de material, al menor costo y con la mínima manipulación posible, desde la recepción de la materia prima hasta la entrega del producto terminado.

Optimización: Según Javier Ordoñez, Ph.D (2014) Se conoce como optimización la búsqueda de la mejor solución o propuesta que se les presenta a los problemas, con la finalidad de que la

misma sea satisfactoria en todos los ámbitos cubriendo cada una de las perspectivas.

Mejora continua: La mejora continua es un proceso basado en el trabajo en equipo y orientado a la acción, que promulga que el camino de mejora hacia la perfección es propiedad y debe ser conducido por todos los individuos de la organización (Kaizen, 1986).

Factibilidad: Según Ander Egg, Todo programa tiene que ser viable, pertinente y aceptable, esto es lo que garantiza la factibilidad de intervención. El programa debe ser viable y operativo, los objetivos y las metas deben ser alcanzables, siempre y cuando los medios e instrumentos sean adecuados.

Análisis de procesos: “es el ejercicio de analizar procesos para identificar oportunidades con el objetivo de mejorar la forma en que se opera. Gracias al análisis de procesos, las compañías pueden evaluar sus procesos de negocio y determinar qué funciona y qué no en sus operaciones”, Cognizant (Nasdaq: CTSH)

Accidente: “Un accidente es un incidente que ha dado lugar a un daño, deterioro de la salud o a una fatalidad”. (Norma OHSAS18002:2008, p.23).

Accidente por hecho del Trabajo: “Es aquel relacionado directamente a la función que ejerce el trabajador o trabajadora, es decir intrínseco, producido con herramientas o medios en que se presta la labor”. (Anteproyecto de Norma Técnica para la Declaración de Accidentes de Trabajo, 2009, p.4).

Acto Inseguro: “Es toda actividad voluntaria, por acción u omisión, que conlleva a la violación de un procedimiento, norma, reglamento o práctica segura establecida tanto por el estado como por la empresa, que puede producir un accidente de trabajo o enfermedad profesional”. (Norma COVENIN 2260-88, “Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Aspectos Generales”).

Comité de Seguridad y Salud: Es un órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, conformado por las Delegadas o delegados de Prevención, por una parte y por la empleadora o empleador, o sus representantes, por la otra (bipartito), en número igual al de las Delegadas o delegados de Prevención. (NT-01-2008, p.7).

Enfermedad Ocupacional: “Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos,

factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes”. (LOPCYMAT, art70).

Ergonomía: “Es la disciplina que se encarga del estudio del trabajo para adecuar los métodos, organización, herramientas y útiles empleados en el proceso de trabajo, a las características (psicológicas, cognitivas, antropométricas) de las trabajadoras y los trabajadores, es decir, una relación armoniosa con el entorno (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (las trabajadoras o los trabajadores)”. (NT-01-2008, p.9).

Factor de Riesgo: “Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”. (OMS, 2017).

Incidente: “Suceso o sucesos relacionados con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño, deterioro de la salud (sin tener en cuenta la gravedad), o una fatalidad”. (Norma OHSAS 18002:2008, p.23).

Peligro: “Fuente, situación o acto con potencial para causar daño en términos de daño humano o deterioro de la salud, o una combinación de éstos”. (Norma OHSAS 18002:2008, p.23)

Proceso Peligroso: “Es el que surge durante el proceso de trabajo, ya sea de los objetos, medios de trabajo, de los insumos, de la interacción entre éstos, de la organización y división del trabajo de otras dimensiones del trabajo, como el entorno y los medios de protección, que pueden afectar la salud de las trabajadoras otra bajadores”. (NT-01-2008, p.11).

Salud Laboral: “Es aquella que ofrece una respuesta inmediata y directa al hecho según el cual la naturaleza del medioambiente de trabajo da origen, por sí mismo, una serie de inconvenientes que pueden desencadenar fatigas, inconvenientes con la salud mental y la higiene personal de los trabajadores, así como enfermedades transmisibles en la fábrica y situaciones perjudiciales para la salud de los trabajadores”. (Bloomfield, 1964).

Seguridad Industrial: “Es la ciencia o arte dedicada a la anticipación, reconocimiento, evaluación y control de todos aquellos factores o riesgos que pueden alterar el ambiente de trabajo, los cuales pueden causar enfermedades, deterioro de la salud y el bienestar”. (Torres Parra, 2000, p.6).

Seguridad Laboral: “La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condicione sin seguras del ambiente, así como para instruir o convencer acerca de la necesidad de implementar prácticas preventivas”. (Fernández, 2005).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para el autor, Tamayo y Tamayo (2009), el marco metodológico “se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo investigativo” (p. 179). A través del cual se da respuesta a la pregunta ¿cómo? por medio de la metodología que se usará en el desarrollo de la investigación. De acuerdo al enfoque que tenga el estudio y según sean los objetivos planteados, se determinó el tipo o naturaleza de la misma.

3.1. Tipo de Investigación

De acuerdo al objetivo general planteado en el presente trabajo, sobre la realización de un estudio técnico y operativo en el departamento de aduana del SUPERMERCADO KALEA, para elevar su eficiencia y reducir los accidentes laborales, el presente trabajo de grado se enfocó en el tipo de investigación proyecto factible, debido a que este tipo de investigación propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación. En virtud de lo antes expuesto, cabe citar a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2016), quien en su Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales, define esta modalidad investigativa de la siguiente manera:

Elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p. 21).

Es importante mencionar, que desarrollar una investigación de tipo proyecto factible, lo primero que se debe hacer es un diagnóstico; el segundo paso consiste en plantear y fundamentar teóricamente la propuesta y establecer tanto el procedimiento metodológico como las actividades y recursos necesarios para su ejecución.

3.2. Diseño de la Investigación

Este trabajo de investigación se realiza según los lineamientos metodológicos de un diseño de campo, debido a que éste se basa en un proceso sistemático y racional que permitió al investigador recolectar los datos en forma directa del área de estudio, la cual estuvo representada por el personal de supermercados KALEA, con el propósito de explicar las causas y consecuencias del problema planteado, y así ofrecer posibles soluciones en un corto tiempo. Al

respecto, Sabino (2006, p. 67), indica que “se basa en informaciones o datos primarios obtenidos directamente de la realidad para cerciorarse de las verdaderas condiciones en las que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad”.

También se basa en una investigación documental ya que procura obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar información sobre el problema de estudio como la inadecuada distribución de espacios que presenta actualmente el Departamento de Aduana Supermercado Kalea Valles de Camoruco, y para fundamentar el trabajo se hace uso de fuentes documentales, tales como libros, antecedentes, registros fotográficos, entre otros, y así lograr conclusiones concretas, afectivas que ayudan a dar solución a la problemática.

Según Fideas Arias (2006), nos dice que “la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”

Baena (1985) indica que “la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos” (p. 72).

3.3. Nivel de la Investigación

El nivel de investigación es descriptivo, ya que se buscaron opiniones, teorías científicas, bibliografías, antecedentes, características y puntos de vistas que permitieran diagnosticar los diferentes factores que afectan los procesos en el departamento de aduana, y que contribuyan a orientar la problemática estudiada. Además cabe citar al autor, Tamayo y Tamayo (2009), quien afirma que la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, interpretación y análisis de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, institución o cosa se conduce o funciona en el presente (p. 52).

3.4. Población y Muestra

Al respecto, los autores metodológicos Palella y Martins (2010, p. 105), afirman que “todo estudio implica, en la fase de diseño, la determinación del tamaño poblacional y muestral necesario para su ejecución”. De acuerdo a esto, seguidamente se presentan la población y muestra objeto de estudio.

3.4.1. Población

Tamayo y Tamayo (2009, p. 180), afirma que: “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 180). De acuerdo a lo planteado, la población del presente trabajo de investigación está conformada por el Supermercado Kalea.

3.4.2. Muestra

En cuanto a la muestra, el autor Tamayo y Tamayo (2009, p. 181), expresa que “cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a la muestra”. La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población, siendo la muestra el Departamento de Aduana.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos son dos conceptos metodológicamente distintos, ocurre muy frecuentemente que ambos sean confundidos tanto por los investigadores como en los textos de metodología, por lo tanto, esta investigación separa pedagógicamente los conceptos para visualizar sus diferencias sustanciales.

En relación a las técnicas de recolección de datos en opinión de Palella y Martins (2010, p. 115), “...las distintas formas y maneras de obtener la información para la copia de los datos se utilizan técnicas como observación, entrevistas, pruebas entre otras”. En el presente proyecto para obtener la información concerniente a la misma se aplicaran técnicas: Observación Directa, Encuesta y la Revisión Documental.

- **Observación Directa**

Según Tamayo y Tamayo (2007) La observación “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. (p.122). Esta observación tiene como objetivo indagar en el campo de trabajo sobre el desarrollo del proceso generado en la actualidad en el departamento de aduanas en general, procedimientos utilizados y actuación del personal en la empresa caso en estudio.

- **Encuesta**

En este orden de ideas, la encuesta: “es una técnica para obtener información de una muestra de individuos. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se les hace la misma pregunta en más o menos la misma manera”

(Tamayo y Tamayo, 2007; 65). Por lo tanto la encuesta fue utilizada con la finalidad de recopilar información directamente para el diagnóstico de la situación actual del departamento de aduana del Supermercado Kalea.

- **Revisión Documental**

Según el Manual para la elaboración de Trabajo de Grado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2016), “consiste en la etapa del modelo científico a través de la cual, el investigador reúne los antecedentes teóricos y las investigaciones anteriores existentes sobre el tema dado” (p.123). Dentro de esta perspectiva, dicha técnica se aplica por medio de la revisión documental de los materiales escritos que se consultarán tanto en la empresa caso estudio, y otras de interés para esta investigación, que permitieron darle soporte y mayor veracidad al estudio realizado y obtener nuevos conocimientos del mismo.

3.5.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Para Arias, F. (2012). Un instrumento de recolección de datos: “Es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital) que se utiliza para obtener registros o almacenar información” (p.57). En el caso de la presente investigación se aplicaron las siguientes: Checklist, Cuestionario y Cuaderno de Notas.

- **Checklist**

La lista de chequeo, es definida por Arias, F. (2012) como “un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.70). De tal modo, que la misma permite registrar los datos observados necesarios que conllevan a la evaluación de las condiciones técnico y operativas del departamento de aduanas del Supermercado Kalea.

- **Cuestionario**

En la presente investigación se hizo uso del cuestionario como instrumento de recolección, definido por Arias, F. (2012) como “una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos”. (p.77). El cuestionario dicotómico consta con una serie de afirmaciones acerca de las cuales los encuestados o también llamados informantes claves del estudio expresaron Si o No a las interrogantes presentadas de los objetivos del estudio.

- **Cuaderno de Notas**

El cuaderno de notas es una herramienta que permitió registrar información de todo tipo siendo almacenada, para luego ser analizada. Según Arias, F. (2012) lo define “Es un documento

similar al diario. En el que se registra la información de los hechos, eventos o acontecimientos en propio terreno, ayudarían a analizar la situación al momento de recoger el material” (p.77). Por lo tanto, el cuaderno fue la herramienta en la cual se llevó el registro de los datos recopilados en la observación, entrevista e investigaciones realizadas.

- **Validez del Instrumento**

En relación a la validez, ésta se define como la ausencia de riesgos, además representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir. En lo que concierne a la validez del instrumento, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que un instrumento es válido si mide lo que en realidad pretende medir. La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en función del propósito que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas.

En este trabajo de investigación se realizó un cuestionario para ser aplicado a los gerentes del departamento de aduana, siendo ellos también afectados por la problemática. Antes de la aplicación, se realizó la Validación de esta herramienta por los especialistas: Ing. Nelly Niño, Ing. Manuel Cuadrado y el Ing. Fredy Barragán, donde evaluaron aspectos de redacción de 18 preguntas, resultando ser claros y pertinentes. (Ver Anexo C, Anexo D, Anexo E y Anexo F). Instrumento que permitió ver observaciones de la situación actual dentro del departamento de aduana.

3.6. Técnicas de Análisis de Datos

Arias (2012, p.114), expresa que “en este punto se describen las distintas operaciones a las que estarán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”. En este Trabajo de Grado que los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presente investigación, se hace necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de análisis de los datos, con el propósito de organizarlos e intentar dar respuestas a los objetivos planteados en el estudio, evidenciar los principales hallazgos encontrados, conectándolos de manera directa con las bases teóricas que sustentan la misma y las variables delimitadas, así como, con los conocimientos que se disponen en relación al problema que se propone estudiar.

En la presente investigación se da la implementación de las 5S, este método hace referencia a mantener un orden y limpieza permanente en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea para reducir desperdicios en espacios y tiempos de búsqueda. Dentro de

esta perspectiva, en dicho objetivo se quiere promover el orden y limpieza con la aplicación de los principios de las 5 S, debido a que ésta facilita la ejecución de las mismas, y a su vez mejoran las condiciones del área de trabajo.

Adicionalmente se aplicó el análisis operacional, que es el estudio de los agentes productivos o improductivos que pueden afectar significativamente una o varias operaciones.

El análisis de riesgo, también conocido como evaluación de riesgos o PHA por sus siglas en inglés. Process Hazards Analysis, es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados y los daños y consecuencias que éstas puedan producir, este tipo de análisis es ampliamente utilizado como herramienta de gestión en estudios financieros y de seguridad para identificar riesgos (métodos cualitativos).

3.7. Fases de la Investigación

A continuación, se presentan las cuatro fases metodológicas que se desarrollaron en la investigación, las cuales corresponden a cada objetivo específico planteado en este trabajo de investigación.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual del departamento de aduana del supermercado Kalea.

En esta fase se aplicó la observación directa en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea, para diagnosticar los espacios físicos, las actividades que se lleve a cabo, así como también conocer las condiciones de seguridad laboral, y su relación con los equipos y herramientas usados por el personal, diseño y operatividad de las mismas.

Fase II: Análisis de los requerimientos técnicos y operativos del departamento de aduana.

Tomando en cuenta los resultados derivados de la fase anterior para hacer el respectivo análisis, en esta fase se obtuvo el cursograma analíticos del proceso actual en el Departamento de Aduana, en el cual se puntualizó paso por paso cada uno de las actividades que se realiza en los procesos de logística. Se muestra un resumen de todas las actividades realizadas, el tiempo que se toma para cada actividad y los recorridos que hacen tanto los trabajadores como los analistas de aduanas.

Fase III: Diseño de estrategias técnico-operativas para la mejora del departamento de aduana.

Una vez culminadas las fases anteriores, se procede a desarrollar la propuesta, basada en el diseños de mejora continua o de distribución de áreas, con el fin de garantizar la máxima

eficiencia posible reduciendo los costos implicados durante su desarrollo, también se hizo capacitación al personal para la concientización de cultura, normas internas, y uso de técnicas de mejora continua a nivel organizacional.

Fase IV: Evaluación de la propuesta desde el punto de vista económico, operativo, técnico, social y ambiental:

En esta última fase, se hallaron los costos asociados a la implementación de las estrategias. Además, de estimar el beneficio operativo, técnico, social y económico de la propuesta. Y evaluación de los beneficios económicos a través del indicador TRI y R (B/C) = Beneficios/ Costos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En este capítulo, se describen los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, dando así cumplimiento al objetivo trazado, como es “Realizar un estudio técnico y operativo en el departamento de aduana del Supermercado Kalea, Sede de Valles de Camoruco - Municipio Valencia”, para ello fueron estructurados mediante cuatro fases. En la primera de ellas se diagnosticó la situación actual del departamento de aduana del Supermercado Kalea, Sede de Valles de Camoruco - Municipio Valencia. En la segunda fase se calculó de la demanda potencial mediante un estudio de mercado para establecer la capacidad productiva que se adapte a las necesidades de la empresa. Posteriormente, en la tercera fase, se analizó los requerimientos técnicos y operativos necesarios para el departamento de aduana, en lo que respecta a la tercera fase, se diseñaron las estrategias técnico-operativas para la mejora del departamento de aduana. Por último, se evaluó la propuesta desde el punto de vista económico, operativo, técnico, social y ambiental.

4.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual del Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.

En esta fase se procedió a utilizar la técnica de la observación directa en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea, para diagnosticar el entorno en el que se desarrollan las actividades del área que permiten que se lleve a cabo de manera eficiente en la organización, así como también conocer las condiciones de trabajo, la metodología de trabajo y su relación con el personal, diseño y distribución del departamento de aduana.

Finalmente, se realizó una entrevista a partir de un guión estructurado con el fin de conocer de manera detallada la opinión de los expertos con relación a su metodología de trabajo y su disposición al cambio con la implementación de estrategias técnico-operativas para la mejora del departamento de aduana, así como los conocimientos de la misma para poder medir el impacto del proceso y realización de las actividades de acuerdo a cada área.

4.1.1 Espacios Físicos en la empresa caso en estudio: Supermercado Kalea.

- **Lay- Out actual: Supermercado Kalea**

A continuación, se presenta la descripción del área bajo estudio, a través de un lay-Out que se muestran en la figura 1. En las que se observan todas las áreas productivas del Supermercado Kalea, y de forma específica el Departamento de Aduana, donde se ha logrado evidenciar a

través de imágenes, las áreas a las cual se le pudiese dar un mejor uso. Por consiguiente, se presenta un diagnóstico de los espacios físicos y recorridos dentro del área en estudio, como es el Departamento de Aduanas.

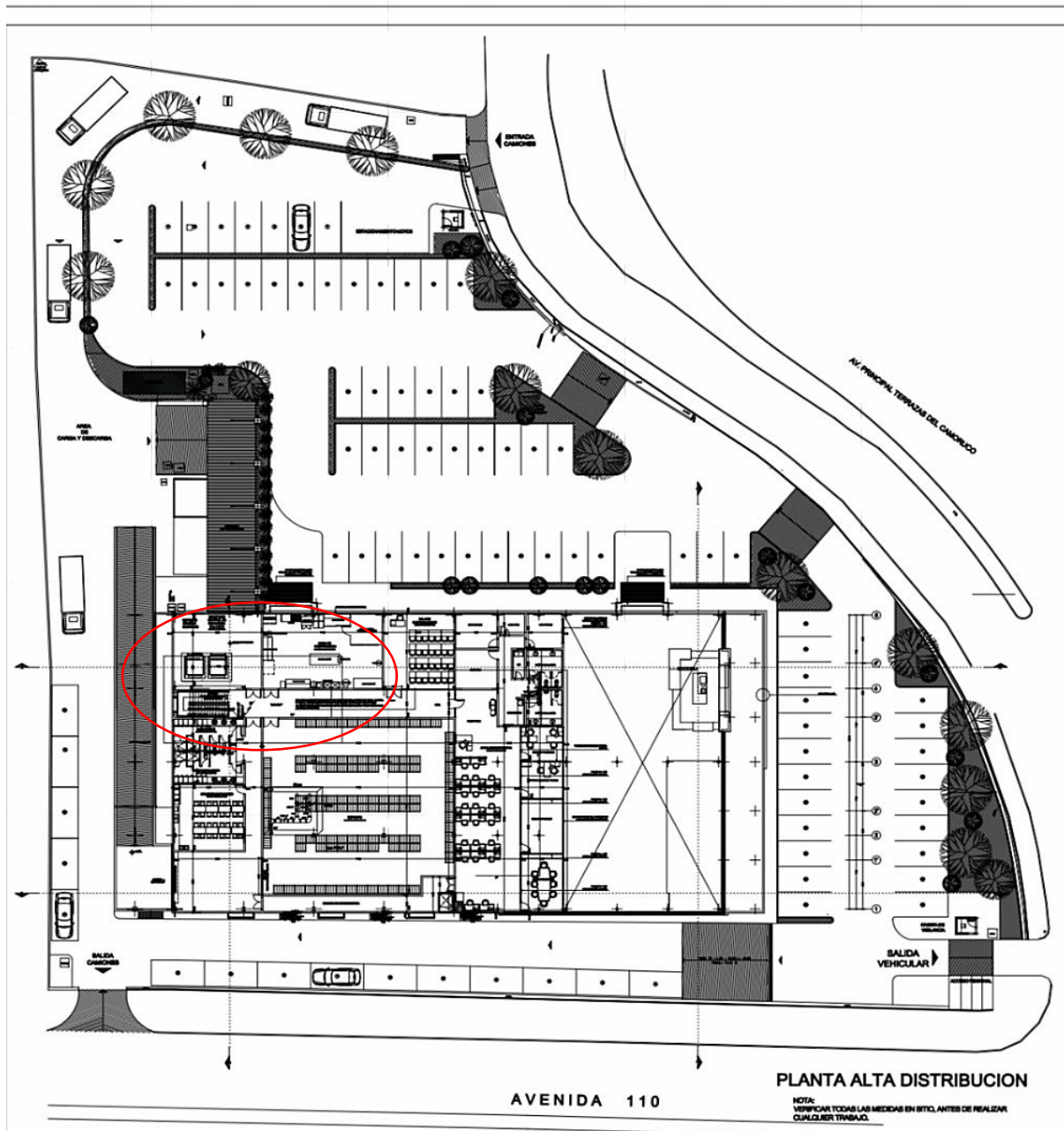


Figura 1 Distribución actual del departamento de aduanas: Supermercado Kalea
Fuente: Supermercados Kalea. (2023).

En el Lay-Out actual, se evidencio largos recorridos durante el traslado del material en proceso, debido a la distribución inadecuada de los espacios físicos y por ende de los equipos utilizados en el mismo. Mientras que en el cuadro 2 se describen las delimitaciones de los

pasillos peatonales, distancias entre equipos (computadoras) de los analista de aduanas, y para la ubicación de las herramientas para el manejo de materiales.

Dicha empresa, cuentan con un parqueadero en el cual se realiza la carga y descarga de las mercancías. Esta zona posee un desnivel de aproximadamente 30 ° de inclinación para facilitar el transporte; además de esto para el manejo de materiales en el interior de la tienda cuenta con traspaleta, troles, y carretillas, mientras que para transportar de un piso a otro, cuentan con dos (2) ascensores que poseen las siguientes dimensiones: Ancho: 1,60 m, Largo: 3,05 m y Alto: 0,97 m. Junto al ascensor existe una rampa para poder subir con mayor facilidad, las dimensiones de esta rampa son: Inclinación: 30°, Largo: 1,30 m y Ancho: 0,37 m.

Cuadro 2 Delimitaciones del área de trabajo (Departamento de Aduanas)

CARACTERÍSTICAS	PASILLOS PEATONALES	DISTANCIA ENTRE EQUIPOS	PASILLOS PARA MANEJO DE MATERIALES
ANCHO MÍNIMO	120 cm para pasillos principales y de 100 cm para pasillos secundarios.	1 metro de cada lado del equipo (computadora), por prevención. Para un total de (2) computadoras utilizadas por los Analistas de Aduanas.	Ancho de traspaleta, troles, y carretillas, material, más distancia de holgura para recoger el material.
COLOR RAYADO	Amarillo (NO EXISTE)	Amarillo (NO EXISTE)	Amarillo (NO EXISTE)

Autor: Viñoles, Y. (2023)

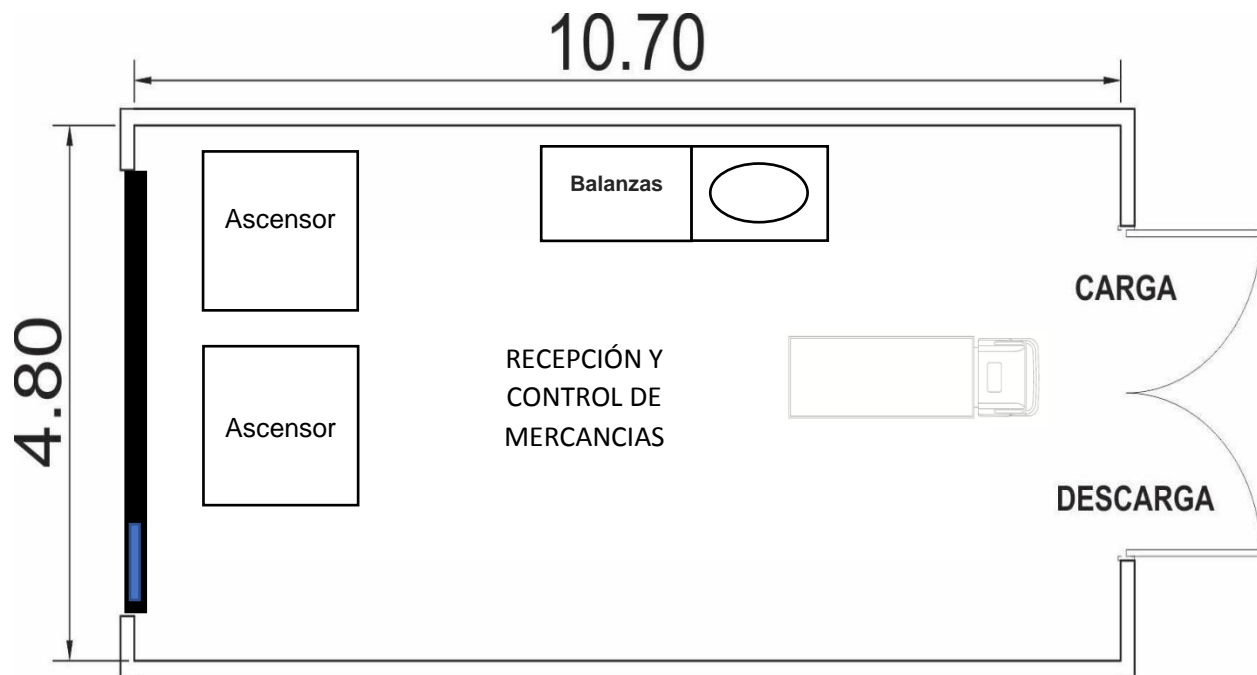


Figura 2 Plano Actual de Zona de Carga y Descarga (Mezzanina): Supermercado Kalea

Fuente: Supermercados Kalea. (2023).

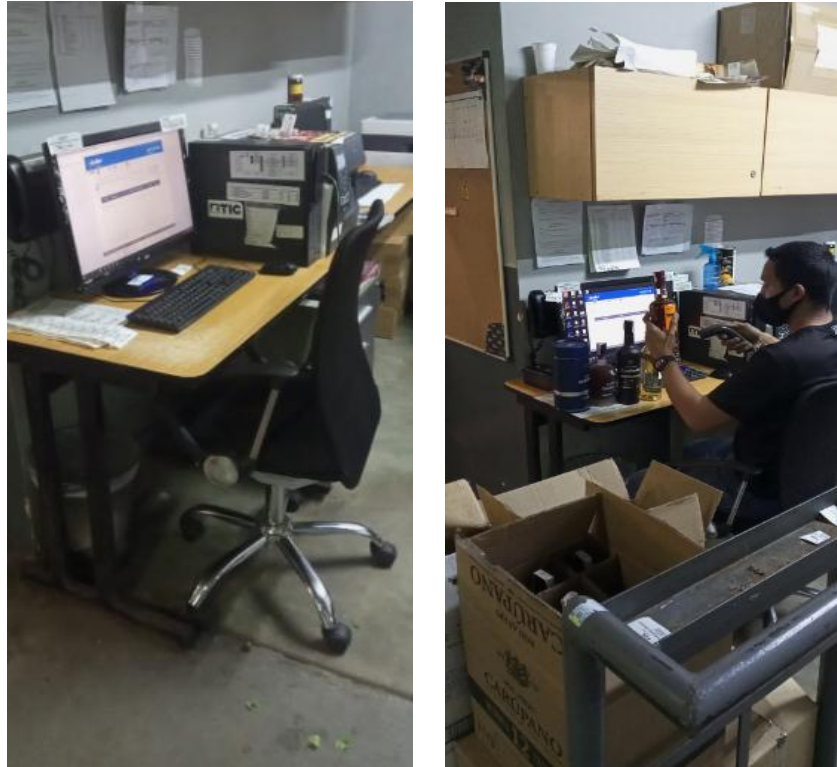


Figura 3 Lugar de trabajo de Analistas de Aduanas (Planta Baja): Supermercado Kalea
Fuente: Supermercados Kalea. (2023).



Figura 4 Acumulación de mercancías alrededor del analista de aduanas. (Planta Baja): Supermercado Kalea.
Fuente: Supermercados Kalea. (2023).



Figura 5 Entrada al Almacén principal (Piso 2): Supermercado Kalea
Fuente: Supermercados Kalea. (2023).



Figura 6 Zona del Almacén principal (Piso 2): Supermercado Kalea
Fuente: Supermercados Kalea. (2023).

En las figuras 5 y 6 está el lugar denominado Almacén Principal ubicado en el piso 2 de la tienda, es donde se estima reubicar el departamento aduana. Un lugar más amplio. Más cómodo. En este lugar se optimiza el proceso que tiene que ver con las funciones operativas de la tienda en relación a aduana.

4.1.2 Descripción de las Actividades Realizadas: Supermercado Kalea.

Comercializadora Global C&D, C.A., es la red de Supermercados Kalea, ubicada en el Municipio Valencia, del estado Carabobo, que ofrece productos variados y gastronomía con espacios de disfrutes de alta calidad.

- **Descripción Organizativa del Departamento de Aduanas**

El Departamento de Aduanas, se encarga de velar para que las operaciones de la empresa se produzcan de forma efectiva y cumpliendo con los estándares de calidad y con lo previamente estipulado por la Gerencia General, maximiza todos los recursos que están disponibles y logra una comunicación constante y directa con todas las otras funciones de la organización, para alcanzar las expectativas de las empresas como un todo. Asimismo, como se aprecia en la figura depende directamente del Gerente de la Tienda y se encuentra ubicada como órgano de línea dentro de la estructura organizativa de la empresa Kalea. (Ver Figura 7).

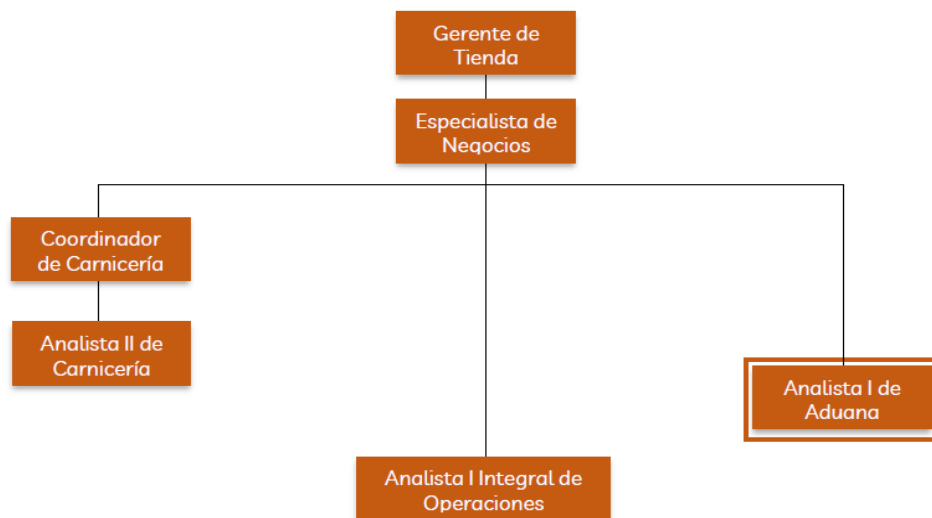


Figura 7 Estructura Organizativa del Supermercado Kalea, Sede de Valles de Camoruco - Municipio Valencia

Fuente: Gerencia RRHH de Supermercados Kalea. (2022).

1) **Talento Humano: Kalea**

Para Kalea su talento humano es uno de los recursos más importantes, es por esto que implementa programas de desarrollo, integración y promoción con la finalidad de potenciar las competencias de los colaboradores. Desde el 2018 hasta la fecha son más de 300 colaboradores que han participado en los distintos programas de desarrollo de talentos, donde se ha promovido a trabajadores, demostrando de esta manera las oportunidades que se brindan en pro del crecimiento y profesionalización de su gente.

2) Responsabilidad Social Empresarial: Kalea Promoviendo el Bienestar

Kalea tiene iniciativas sociales que buscan desarrollar la Responsabilidad Social Empresarial, voluntaria y eficaz, con acciones que abran oportunidades e impulsen la calidad de vida de individuos de la comunidad en donde están establecidos. La organización quiere generar un impacto positivo sobre la sociedad, honrando los valores por los cuales se rigen (Pasión, Creatividad, Integridad, Esfuerzo, y Respeto) y poder jugar un rol relevante no sólo como proveedores de empleos y riqueza, sino como agentes de cambio en la comunidad.

2.1) Maestro Clave: son cursos mensuales diseñados para brindar a los maestros y directivos de las escuelas en las que se apadrina el programa de AmbLeMa, herramientas en las áreas de Lenguaje, Razonamiento Matemático, TICS y Desarrollo personal. Según nuestro diagnóstico, indispensables para que estos maestros puedan desarrollar adecuadamente en las escuelas las estrategias en lectura y matemática.

2.2) Becas Estudiantiles: Dirigido a estudiantes universitarios de alto desempeño académico. Un apoyo para continuar y culminar estudios superiores en respuesta a las difíciles condiciones de la Venezuela actual, que ha propiciado el agudo incremento de la deserción estudiantil en la mayoría de universidades públicas y privadas.

3) Supermercado Kalea

Actualmente la corporación cuenta con cuatro (04) tiendas físicas en la Ciudad de Valencia del estado Carabobo. Ahora bien, específicamente en la Tienda Kalea, Sede de Valles de Camoruco, lugar de estudio de la presente investigación. La cual es una tienda que ofrece productos variados y espacios de disfrute de alta calidad, escuchando y guiando a sus clientes, con una atención cálida.

3.1) Filosofía Organizacional: Supermercado Kalea

- **Visión:** “Ser el Supermercado líder en experiencias de compras y calidad de productos En Venezuela”.
- **Propósitos:** “Asegurar una experiencia de compras sin igual, a través de un excelente servicio, productos de alta calidad y fresca”.

4) Revisión de los lineamientos y políticas que rigen el Departamento de Aduanas

4.1) Lineamientos

1. Se encarga de validar la documentación, y realizar los diferentes procesos requeridos para poder llevar a cabo la importación o exportación en los tiempos.

2. Analizar los mercados regionales y cómo funcionaría allí el modelo de negocio de la empresa.
3. Investigar y seleccionar los mercados adecuados para la internacionalización de la organización.
4. Velar por el financiamiento de los programas que se desarrollarán en el exterior.
5. Comprender y luego orientar a la empresa sobre los tratados internacionales que regirán los futuros acuerdos logrados.
6. Impulsar la promoción internacional de la empresa y sus productos o servicios.
7. Conocer el sistema legal local, sus aplicaciones y regulaciones en cuanto al comercio exterior. Además, conocer los sistemas de los países o mercados que se apuntan como objetivo.
8. Regular la distribución internacional, los canales utilizados, los documentos necesarios, el transporte y todo lo necesario para que no haya ningún problema con las autoridades responsables.

4.2) Políticas

1. Diseñar, manufacturar y comercializar productos de alta calidad, para cubrir el mercado nacional.
2. Sobre definir la calidad de los productos para cumplir y sobrepasar con los requisitos exigidos por el cliente.
3. Considerar todo trabajo de producción.
4. Definir la capacidad de mantener un equilibrio dentro del orden de sus actividades comerciales y funcionales.
5. Mantener un buen ambiente.

5) Objetivos Empresariales


1. Ofrecer a los clientes productos y servicios de gran calidad, para la satisfacción del cliente y a la vez cubrir todo el mercado de dichos productos.
2. Orientar la planificación administrativa de la empresa hacia el crecimiento del volumen de las ventas.
3. Establecer el compromiso y hacer cumplir el programa de calidad como una parte de la estrategia general de adecuar a los más altos estándares en las prácticas morales, éticas y negocios.

4. Verificar, por parte de la gerencia, las buenas prácticas de manufactura de alimentos, manteniendo un medio ambiente de trabajo, en el cual el personal pueda sentirse involucrado en alcanzar los más altos estándares de calidad, a través de la mejora continua de los procesos.

6) Descripción de las funciones del Departamento de Aduanas

• Objetivo General del el Departamento de Aduanas

Mantener actualizados el sistema de identificación de cada producto en piso de venta, con su respectivo precio de venta al público. Es el encargado de imprimir los habladores de todos los productos y/o para aquellos que tengan algún cambio en su estructura de costo.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: CGCO-TH-D-29
			Fecha: 14/06/2022
	Tipo de Documento:	DESCRIPCIÓN DE CARGO	Condición de la Copia: NO CONTROLADA
	Título del Cargo:	Analista I de Aduanas	Revisión N°: 00
	Dirección:	Operaciones	Página: 1/7

• Funciones y/o tareas específicas del Analistas de Aduanas

- * Realizar cambios de tasa de los productos dolarizados de acuerdo a las indicaciones del Gerente de Tienda.
- * Generar el cálculo de cambio de tasa de los productos que presenten errores en el sistema y comunicar al departamento de compras para que haga un refrescamiento de ficha.
- * Verificar a primera hora a través del sistema, posibles cambios de precios de productos informando a cada especialista de área y gerencia de tienda.
- * Realizar habladores correspondientes a las ofertas, siempre y cuando sea autorizado e informado por un personal autorizado del KALEA.
- * Verificar existencias de habladores en toda la tienda y detectar la necesidad a los mismos.
- * Mantener actualizados el sistema de habladores y velar por la presentación correcta de los mismos.
- * Verificar que los habladores se encuentren en buen estado, con la información correcta y en el lugar que corresponde.
- * Garantizar el retiro de los habladores de precios en función al próximo cambio de tasa.

- * Verificar en la ficha de costo, precios y % MU (Margen de Utilidad) de cada producto que tenga existencia en el piso de venta.
- * Auditar mediante factura recepcionada, los precios de venta sugerida en aquellos rubros con lista de precio.
- * Mantener comunicación con el departamento de compras y finanzas (liquidación) constantemente ante cualquier contexto relacionados a cambios en estructura de costo.
- * Priorizar la revisión de los productos que ameritan mantener la cadena de frio en piso de venta (/lácteos, jugos y otros).
- * Corregir las diferencias de precios en los productos que lo requieran.
- * Mantener comunicado al Gerente de Tienda el estado de las bandejas de habladores y actualizaciones pendientes en cada cambio de turnos y cierre del día.
- * Realizar los traslados administrativos de Cava a Piso de Venta, al momento de su salida.
- * Registrar la fecha de vencimiento para el control del producto, al momento de su salida de almacenes hacia piso de ventas.
- * Suministrar reporte de inventario a los proveedores que lo requieran para el desarrollo de sus actividades.
- * Dar cumplimiento a las normas en materia de Seguridad Laboral, Normas y Reglamentos establecidos por la empresa.
- * Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado.
- * Hacer uso racional de los recursos, materiales y herramientas de trabajo.
- * Participar en las capacitaciones y entrenamientos programados para su cargo.
- * Cumplir con los horarios de trabajo y descansos establecidos por la organización.
- * Participar en el inventario de la empresa.
- * Realizar cualquier otra actividad asignada por su supervisor y relacionado con el propósito funcional del cargo.
- **Perfil del cargo del Analistas de Aduanas**

A continuación se presenta el perfil definido por la propia empresa, en el Supermercado Kalea, Sede de Valles de Camoruco - Municipio Valencia, para el cargo del analista de aduanas. (Ver Figura 8).

NIVEL ACADÉMICO	
Nivel Académico:	Técnico Superior Universitario en Administración/ Contaduría, Estudiante Universitario en carreras afines.
Experiencia Laboral:	Un (01) año de experiencia en cargos similares preferiblemente.
Manejo Herramientas tecnológicas:	Sistemas administrativos.
RELACIONES	
HeadCount:	N/A
Span of Control:	N/A
Supervisa a:	N/A
Relaciones fuera de la empresa:	N/A
CONDICIONES LABORALES	
Horario de Trabajo:	De: Rotativo
Días:	Lunes a domingos (libres según rotación)
Viaja:	SI: NO: X
Frecuencia:	N/A
NIVEL DE AUTORIDAD DEL CARGO	
Toma de Decisiones:	Basados en las políticas establecidas por la Gerencia.

Figura 8 Descripción del perfil de cargo de Analista de Aduana en el Supermercado Kalea

Fuente: Gerencia RRHH de Supermercados Kalea. (2022).

8) Descripción del proceso de operaciones actuales en el Departamento de Aduanas: Supermercado Kalea.

En el Supermercado Kalea, específicamente en el Departamento de Aduanas, se ejecuta un proceso de operaciones para la identificación de cada producto en piso de venta, con su respectivo precio de venta al público, dicho método consta de una serie de estaciones individuales, las cuales se proceden a detallar a continuación:

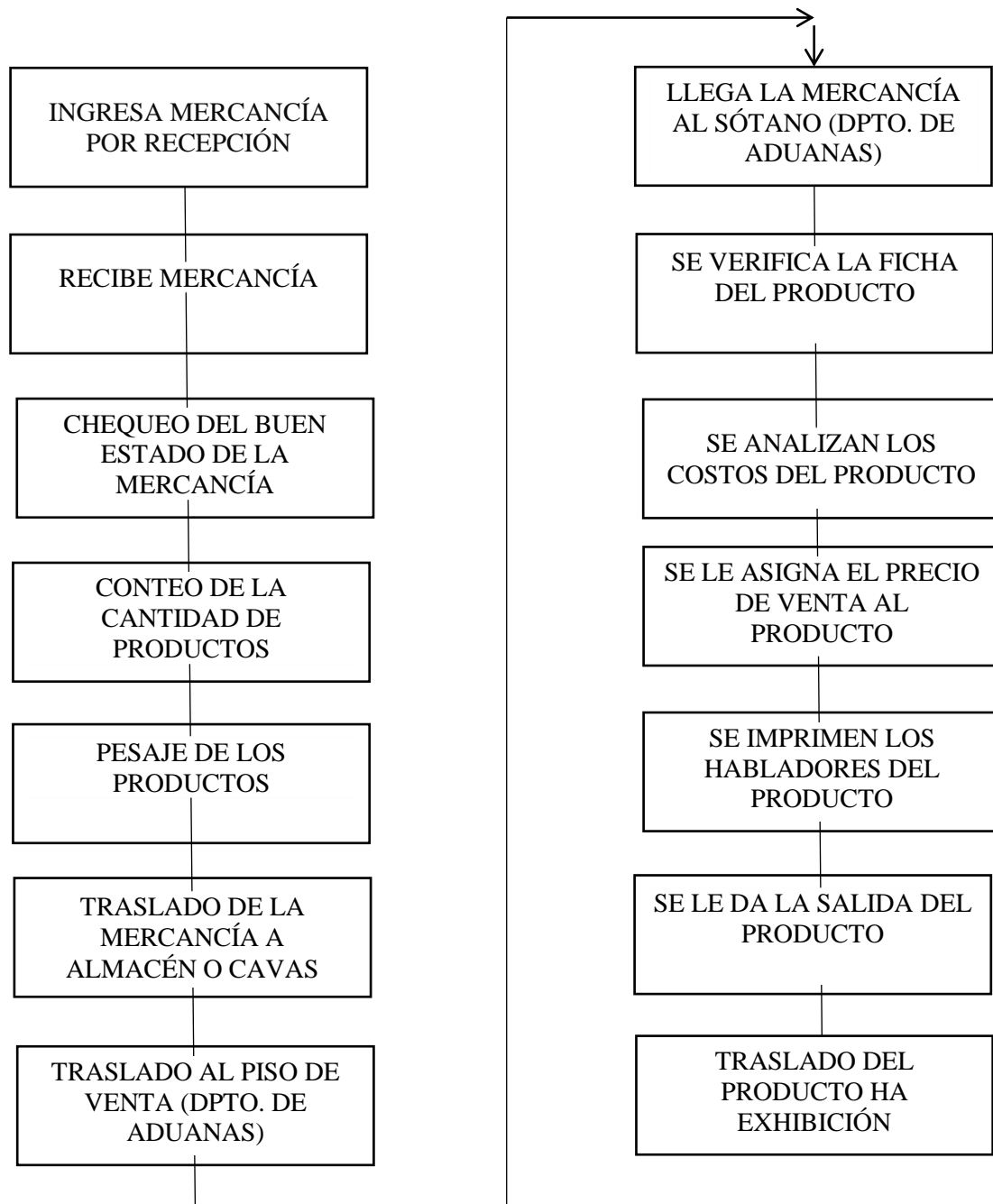


Figura 9 Diagrama de bloque del proceso de operaciones para la identificación de cada producto en piso de venta en el Dpto. de Aduanas: Supermercado Kalea.

Fuente: Gerencia RRHH de Supermercados Kalea. (2022).

4.1.3 Diagnóstico de las condiciones operativas actuales de las Herramientas y Equipos empleados en el Departamento de Aduanas: Supermercado Kalea.

Para el desarrollo de esta fase de la investigación se procede a diagnosticar las condiciones operativas de los recursos técnicos empleados en el Departamento de Aduanas, refiriéndose a

ello, a todos los equipos y herramientas, así como también, la imagen fotográfica, y las observaciones de la misma. Una vez conocido a detalle cada una de las operaciones que constituyen el proceso que se lleva a cabo en la tienda, se determinaron los siguientes equipos: (ver cuadro 3).

Cuadro 3. Diagnóstico de las condiciones operativas actuales de las herramientas y equipos en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea

EQUIPOS	IMAGEN FOTOGRÁFICO	OBSERVACIÓN
COMPUTADORA DE MESA		<p>Analista de resección registra en la computadora, fechas de vencimientos, chequeo de mercancía, facturas, guías Sada, notas de devoluciones, entre otras cosas.</p>
ASCENSORES PARA EL TRASLADO DE LA MERCANCÍA A ALMACÉN O CAVAS CUARTOS		<p>Existen dos (2) ascensores disponibles para enviar o trasladar las mercancías a sus distintos almacenes. En algunos momentos de resecciones este lugar tiende a volverse muy pequeño y genera un cuello de botella durante el proceso desarrollado en el Departamento de Aduanas.</p>
USO DE CESTAS CON VERDURAS, FRUTAS, CHARCUTERÍA Y CARNICERÍA PARA SER ENVIADAS POR LOS ASCENSORES. PLANTA BAJA		<p>Acumulación de Cestas de Plásticos con mercancía (Verduras, frutas y charcutería) que obstaculizan el paso peatonal.</p>

<p>BALANZA INDUSTRIAL</p>		<p>Equipo (Balanzas) utilizado para el pesaje de frutas, verduras, charcutería, carnicería. Capacidad Máximo de 3 Toneladas.</p> <p>No esta empotrado y dificulta montar la mercancía encima de la plataforma, analistas de seguridad, aduana, y los receptores ayudan en este proceso.</p>
<p>INDICADORES DE PESO</p>		<p>Equipo Instalado a la plataforma de pesaje.</p> <p>Modelo: T24P indicador ohaus de la defender 2000, ofreciendo exactitud en el pesaje.</p>
<p>HERRAMIENTA DE TRASLADO DE MERCANCIAS INTERNA (TRASPALETAS)</p>		<p>Herramienta usada para el traslado de mercancía para distintas áreas de la tienda, en la fotografía se puede observar como las paletas están llenas de mercancía pesada.</p> <p>Equipo mecánico móvil que forma parte del día a día, los cuales requieren de mantenimientos, puesto que se detectó que durante su utilización generan ruidos. También, se ve como no se cuenta con el rayado respectivo en el piso para el tránsito de los mismos.</p>
<p>LECTOR OMNIDIRECCIONAL</p>		<p>El analista de adunas utiliza un lector omnidireccional para la asignación de precios de la mercancía. En la actualidad existe tan solo un (1) lector, por lo que genera como consecuencia retrasos en el proceso, mientras, otro analista espera para ser utilizado.</p>

<p>HERRAMIENTA DE TRASLADO DE MERCANCIAS INTERNA (TROLES)</p>		<p>Troles, es una herramienta de trabajo que se usa en Tienda Valles de Camoruco para montar cajas, cestas o mercancía que sale a exhibir al piso de venta. El analista solo ala por el mango superior, permitiendo el desplazamiento de toda la mercancía al lugar destino.</p> <p>Los troles es un objeto de accidentes por tener mala ubicación, lugar estrecho de pasillos, la falta de mantenimiento impide el libre desplazamiento, aumentando la cantidad de fuerza aplicada por el analista para lograr desplazar este equipo.</p>
<p>HERRAMIENTA DE TRASLADO DE MERCANCÍA (CARRETILLA)</p>		<p>La carretilla como una herramienta de trabajo para el traslado de mercancía en distintas tareas de la tienda, muy usada en el área de aduanas y en las cavas de refrigerados, existe la falta de adiestramiento en el uso de este equipo, los trabajadores han logrado accidentabilidad en el área de aduana, mercancía caídas al piso, tropiezos en pisos desnivelados, entre otros.</p>
<p>EQUIPOS CONTRA INCENDIOS</p>		<p>Existen equipos contra incendios que son obstaculizados por mercancías y equipos de trabajos, carretillas, troles, traspaleta, y paletas. En caso de emergencia impide acceder de manera inmediata al mismo. Incumpliendo las normas de seguridad.</p>

<p>CAVAS CUARTOS</p>		<p>Tienda Kalea Valles de Camoruco cuenta con ocho (8) cava cuartos, para el almacenaje de mercancía en distintas temperatura, según el rubro, cavas para congelados, charcutería, carnicería, fruvert, entre otros. Dicha mercancías deben ser refrigeradas para su conservación. En esta área es importante aplicar las técnicas de orden y limpieza.</p>
<p>EQUIPO DE ESCRITORIO (IMPRESORA)</p>		<p>Impresora HP laser MFP, USA DO POR ADUANA para imprimir carteles, y precios que serán exhibidos en el piso de venta a gran escala, se han comprados 4 impresoras nuevas.</p> <p>Reemplazadas por los múltiples golpes de los troles hacía los equipos de escritorios. Sufriendo caídas al piso.</p>
<p>ALMACEN CENTRAL DE ALTO VOLUMEN. SOTANO</p>		<p>Lugar en donde se almacena el 70% de la mercancía de la tienda. Consta de estructuras para posicionar mercancías, permitiendo clasificar por rubro, proveedor, fecha de vencimiento.</p> <p>Un lugar que tiene mucho espacio disponible en la actualidad, resultando tener espacios adicionales para proponer mejoras hacia el departamento de aduana como pudiera ser una reubicación hacia el almacén central.</p>

Autor: Viñoles, Y. (2023)

4.1.4 Evaluación de las Condiciones de Trabajo Actual en el Departamento de Aduanas

- **Revisión del cumplimiento de las condiciones laborales del Departamento de Aduanas**

Los lugares de trabajo deben ser periódicamente revisados, colocando especial énfasis en vigilar que los trabajadores dispongan de condiciones de trabajos saludables. En este sentido, en la Tienda Kalea, Sede de Valles de Camoruco, lugar de estudio de la presente investigación, se realizó la técnica de observación directa, que permitió registrar los datos necesarios que conllevaron a determinar los factores que afectaban la problemática, a su vez esta observación permitió aportar nuevas oportunidades de mejoras. (Ver Cuadro 4)

Cuadro 4. Diagnóstico de las condiciones laborales en el Departamento de Aduanas (CHECK LIST)

ASPECTOS OBSERVADOS EN EL DEPARTAMENTO DE ADUANAS		BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. PROCESOS (METODOS DE TRABAJO)	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución de tareas y funciones - Ritmo de trabajo - Normas o instrucciones de trabajo - Uso de equipos de protección individual 		X	X X X
2. MÁQUINAS Y MOBILIARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio para equipos y mobiliarios - Distancias de alcance - Superficies de apoyo 			X X X
3. HERRAMIENTAS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de las herramientas - Vibraciones, ruido o temperatura. - Herramientas (mesa de trabajo) con diseños ergonómicos 		X X	X
4. CONDICIONES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Posiciones disergonómicas. 			X
5. MATERIALES Y PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de los productos y mercancías 			X
6. ENTORNO DE TRABAJO Y CONDICIONES AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> - Orden y limpieza - Rayado del piso - Mantenimiento de las instalaciones - Ruido ambiental - Temperatura - Iluminación - Señalizaciones - Extintores - Cartelera informativa - Rutas de evacuación - Condiciones de la infraestructura 	X	X X X X X	X X X
7. MANO DE OBRA	<ul style="list-style-type: none"> - Adiestramiento en Seguridad y Salud Ocupacional 		X	

Autor: Viñoles, Y. (2022)

Con la aplicación de este instrumento (CHECK LIST) se examinaron siete (7) aspectos importantes en el Departamento de Aduanas, donde se constató lo siguiente:

- La distribución inadecuada de las tareas y funciones
- Fallas en el ritmo de trabajo de los analistas.
- Falta de normas o instrucciones de trabajo
- Falta de Herramientas (mesa de trabajo) con diseños ergonómicos
- Posiciones disergonómicas
- Inadecuada ubicación de los productos y mercancías en el área de trabajo.
- Falta de orden y limpieza.

También se observó la falta de pintura en el rayado del piso, el cual cumple la función de delimitar las zonas, además de indicar a los trabajadores por donde se puede circular con mayor seguridad, como es el caso para el traslado de la mercancía. Esto es como resultado de la deficiente asignación de los espacios físicos en las zonas. Por otra parte, en lo que se refiere a aspectos como: Temperatura. Norma COVENIN 2.254-95 “Calor y Frío. Límites máximos permisibles de exposición en lugares de trabajo”, iluminación. Norma COVENIN 2249-91 “Iluminación en tareas y áreas de trabajo”, señalizaciones. Norma COVENIN 187-92 (Colores símbolos y dimensiones para señales de seguridad), condiciones de la infraestructura como son: techos, paredes, sistema contra incendio, extintores, lámparas de seguridad, entre otros son elementos que se observaron en cumplimiento de lo exigido por la normas de LOPCYMAT y las Normas Covenin.

4.1.5 Encuesta aplicada al personal del Departamento de Aduanas

Otro de los instrumentos aplicados en el estudio fue la encuesta, realizada al personal del Departamento de Aduanas, para recopilar información directamente para el diagnóstico de la situación actual del departamento de aduana del Supermercado Kalea. En este caso, las preguntas del instrumento fueron desarrollada por medio del Cuadro de Operacionalización, y validado por medio de la revisión de los expertos, tal y como se planteó en el capítulo anterior (Ver anexo C).

Cuadro 5. Resumen de la Encuesta aplicada al personal del Departamento de Aduanas

PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. ¿El método de trabajo actual para llevar a cabo las tareas del departamento de aduanas son efectivas?	100%		SON EFECTIVAS PERO NO ESTÁN DEBIDAMENTE DOCUMENTADAS
2. ¿Existen procesos definidos para el departamento de aduanas?	100%		NO ESTÁN DOCUMENTADOS
3. ¿Ha planificado la organización medidas preventivas para abordar riesgos de accidentes en el departamento de aduanas?	50%	50%	LO DESCONOCEN
4. ¿se aplica el departamento una logística operativa?	50%	50%	NO SE APLICA EN LA ACTUALIDAD LO QUE RETRASA LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE ADUANAS
5. ¿Se han establecido y comunicado los lineamientos y políticas estratégicos al personal del Departamento de Aduanas?	100%		EN ALGUNAS OCASIONES HAY FALLAS DE COMUNICACIÓN
6. ¿Son adecuadas las condiciones laborales en cuanto a la infraestructura: (Pisos, paredes, techos, iluminación, vía de circulación y vía de escapes) del área de trabajo?	100%		SE ESTÁ EXPUESTOS A DIVERSOS OLORES
7. ¿La ubicación de las áreas operativas cumple satisfactoriamente con las dimensiones físicas y de recorridos para cada uno de los procesos?	75%	25%	FALTA DE ESPACIOS FÍSICOS, PUESTO QUE SU UBICACIÓN ACTUAL GENERA OBSTACULIZACIÓN EN EL PASO PEATONAL EN UN ÁREA COMÚN.
8. ¿Existen en el departamento un lay-out actualizado con la distribución de los espacios físicos?	25%	75%	NO CUENTA CON UN DISEÑO DE LÍNEAS DE VIDA DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTE
9. ¿Ha sufrido accidentes laborales mientras cumple sus funciones en el departamento?		100%	SE HAN REGISTRADO ALGUNOS ACCIDENTES LEVES Y CON LA PRONTA ACCIONES CORRECTIVAS
10. En su opinión ¿Cree usted, que en el departamento de Aduana están correctamente identificados todos los riesgos de accidentes?	75%	25%	
11. ¿La empresa constantemente les recuerda las normas de seguridad laboral?	75%	25%	

12. ¿Cuenta el departamento con los equipos de seguridad adecuados para su seguridad en su puesto de trabajo?	100%		FALLAS CON LA UBICACIÓN INMEDIATA DE LOS EQUIPOS DE EXTINTORES DEBIDO A QUE LOS ESPACIOS ESTÁN ABARROTADOS DE MERCANCÍAS
13. ¿Existe una estructura de la empresa formal con organigrama, y sus cargos específicos?	100%		
14. ¿La gerencia trabaja en la creación, promoción y mantenimiento de una cultura de armonía de trabajo?	100%		
15. ¿Existen misión, visión, políticas, metas y estrategias de gestión humana?	75%	25%	BAJO ANÍMICO DE LOS TRABAJADORES Y AUMENTOS DE TIEMPOS DE OCIOS
16. ¿La empresa imparte la capacitación en materia de seguridad laboral?	75%	25%	INCUMPLIMIENTO DE LAS HORAS ESTABLECIDAS DE CAPACITACIÓN SEGÚN (INPSASEL)
17. ¿Hay indicadores de la gestión en el departamento de aduanas?	25%	75%	FALTA DE INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
18. ¿Actualmente será posible cambiar los procesos llevados a cabo en el departamento de Aduana sin afectar los objetivos de la organización?	75%	25%	EVALUAR OPCIONES QUE PERMITAN MEJORAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Autor: Viñoles, Y. (2022)

• **Resumen de lo evidenciado en la aplicación del cuestionario al personal del Departamento de Aduanas.**

- * No están documentados los procesos en el departamento de aduanas.
- * Desconocen las medidas preventivas para abordar riesgos de accidentes en el departamento de aduanas.
- * No se aplica en la actualidad los procesos de logísticas, lo que retrasa las tareas en el área de aduanas.
- * En algunas ocasiones hay fallas de comunicación entre el personal del departamento de aduanas (Especialistas de Negocios, Analistas I y II de Aduanas)

- * Falta de espacios físicos, puesto que su ubicación actual genera obstaculización en el paso peatonal en un área común.
- * No cuenta con un diseño de líneas de vida de prevención de accidente. (Falta de Lay-out).
- * Se han registrado algunos accidentes leves y con la pronta acción correctiva
- * Fallas con la ubicación inmediata de los equipos de extintores debido a que los espacios están abarrotados de mercancías
- * Bajo anímico por parte de los colaboradores y aumentos de tiempos de ocios adicionales
- * Incumplimiento de las horas establecidas de capacitación según (INPSASEL)
- * Falta de indicadores de evaluación del desempeño.
- * Evaluar opciones que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de los procesos.

4.1.6 Descripción de los controles e indicadores de gestión del Departamento de Aduanas. Revisión de las quejas y fallas que se generan en el Departamento de Aduanas.

En tal sentido, según el Departamento de Recursos Humanos RRHH en las estadísticas presentadas para el Departamento de Aduanas perteneciente a la red de Supermercados Kalea, ubicada en el Municipio Valencia, del estado Carabobo, durante el año 2022, los tipos de fallas y quejas que mayor frecuencia se presentaron durante la realización de las operaciones y tareas para el cumplimiento de las funciones de dicha área objeto de estudio en la presente investigación, son los siguientes: (Ver Gráfico 2).

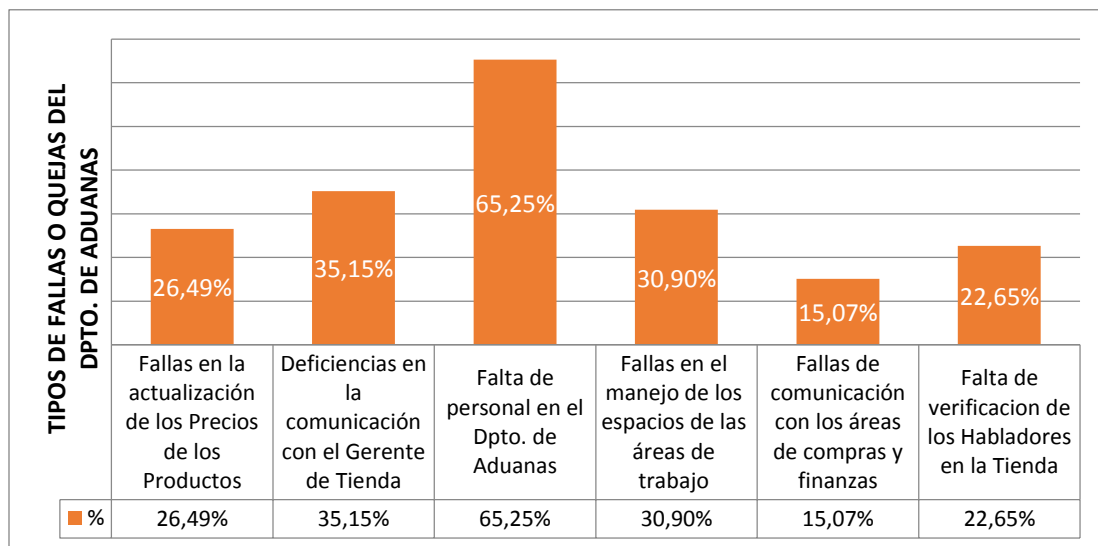


Gráfico 2. Indicadores de los tipos de quejas y fallas que se generan en el Departamento de Aduanas
Fuente: Gerencia RRHH de Supermercados Kalea. (2022).

4.1.7 Resumen o Lista de las debilidades encontradas en el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.

En este caso para la fase I se obtuvieron las debilidades encontradas en las técnicas de recolección de datos (Observación, Entrevista y Revisión Documental) utilizadas para el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Aduana del Supermercado Kalea, son:

- * Fallas en la distribución de tareas y funciones.
- * Falta de normas o instrucciones de trabajo.
- * Falta de espacio para equipos y mobiliarios
- * Posiciones disergonómicas
- * Falta de Herramientas (mesa de trabajo) con diseños ergonómicos
- * No están documentados los procesos en el departamento de aduanas.
- * Falta de personal.
- * Desconocen las medidas preventivas para abordar riesgos de accidentes.
- * No se aplica los procesos de logísticas.
- * Fallas de comunicación entre el personal.
- * Falta de espacios físicos, puesto que su ubicación actual genera obstaculización en el paso peatonal en un área común.
- * No cuenta con un diseño de líneas de vida de prevención de accidente. (Falta de Lay-out).
- * Fallas con la ubicación inmediata de los equipos de extintores.
- * Bajo anímico por parte de los colaboradores y aumentos de tiempos de ocios adicionales
- * Incumplimiento de las horas establecidas de capacitación según (INPSASEL)
- * Falta de indicadores de evaluación del desempeño.

En este orden de ideas, todos los aspectos antes mencionados requieren de ser modificados con el fin de disminuir las fallas detectadas en el departamento de aduana para evitar los riesgos de accidentes laborales. Además de brindar un ambiente 100% seguro a los trabajadores.

4.2 Fase II: Análisis de los requerimientos técnicos y operativos del departamento de aduana.

Tomando en cuenta los resultados derivados de la fase anterior para hacer el respectivo análisis, se analiza los requerimientos técnicos y operativos del departamento de aduana, que

deben ser claves en el área estudiada, también se deberá estudiar el clima organizacional necesario para llevar a cabo las mejorar y la receptividad que tenga el propio personal.

4.2.1 Análisis de las debilidades encontradas en el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.

En esta fase se procedió a realizar el análisis de los datos previamente recopilados en la Fase I, de los procesos y actividades establecidos en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.

- **Clasificación de las debilidades encontradas en los procesos y actividades establecidos en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea, mediante un análisis operacional.**

A continuación, se clasifican las debilidades encontradas mediante el análisis operacional, utilizando los criterios operacionales como factores de selección (Ver cuadro 6)

Cuadro 6. Análisis Operacional en los procesos y actividades establecido en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea

ENFOQUES DEL ANALISIS OPERACIONAL	APLICA		DEBILIDADES EN EL AREA DE ADUANAS
	SI	NO	
FINALIDAD DE LA OPERACIÓN	X		a) Fallas en la distribución de tareas y funciones. b) Falta de normas o instrucciones de trabajo. c) No están documentados los procesos en el departamento de aduanas. d) No se aplica los procesos de logísticas. e) Falta de personal.
DISEÑO DE LA PIEZA		X	
TOLERANCIAS Y ESPECIFICACIONES		X	
MATERIAL		X	
PREPARACIÓN Y HERRAMENTAL	X		a) Fallas de comunicación entre el personal (Especialistas de Negocios, Analistas I y II de Aduanas)
CONDICIONES DE TRABAJO	X		a) Posiciones disergonómicas b) Falta de Herramientas (mesa de trabajo) con diseños ergonómicos c) Fallas con la ubicación inmediata de los equipos de extintores. d) Desconocen las medidas preventivas para

			<p>abordar riesgos de accidentes.</p> <p>e) Exposición a riesgos laborales (Físicos, Mecánicos, Ergonómicos y Psicosociales).</p> <p>f) Bajo anímico por parte de los colaboradores y aumentos de tiempos de ocios adicionales</p> <p>g) Incumplimiento de las horas establecidas de capacitación según (INPSASEL)</p> <p>h) Falta de indicadores de evaluación del desempeño</p>
MANEJO DE MATERIALES		X	
DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO EN PLANTA	X		<p>a) Falta de espacio para equipos y mobiliarios.</p> <p>b) No cuenta con un diseño de líneas de vida de prevención de accidente. (Falta de Layout).</p> <p>c) Falta de espacios físicos, puesto que su ubicación actual genera obstaculización en el paso peatonal en un área común</p>
PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA DE MOVIMIENTOS		X	

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Como se puede observar, las debilidades encontradas se centran en el cuadro 8 las cuales se enfocan básicamente en la finalidad de la operación, preparación y herramental, condiciones de trabajo, y distribución de equipos en planta, en ellas se reflejan: No están documentados los procesos en el departamento de aduanas; Fallas de comunicación entre el personal (Especialistas de Negocios, Analistas I y II de Aduanas); Posiciones disergonómicas, Falta de espacios físicos, puesto que su ubicación actual genera obstaculización en el paso peatonal en un área común, entre otras.

Por lo tanto, todas estas debilidades se sugieren corregir documentar los procesos de logística en el departamento de aduanas, mejorar la comunicación entre el personal, y también, realizar una redistribución para hacer eficiente los procesos de la misma, el área de trabajo, garantizando a los operadores un ambiente 100% seguro, cómodo y con los materiales y equipos a su alcance.

4.2.2 Cursograma analítico del proceso y actividades establecido en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.

A continuación se presentan el cursograma analíticos del proceso actual en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea, en el cual se define paso por paso cada uno de las actividades que se realiza en los procesos de logística en el área en estudio, en el cual también se evidencia los tiempos en que se demora en cada proceso, distancias que recorre el operario y el manejo de materiales.

Pasos de las actividades desarrollas en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.

- A. En este caso el proceso inicia cuando la mercancía ingresa por recepción.
- B. Lo cual es recibido por el departamento de seguridad.
- C. El personal de seguridad chequea el buen estado de todas las mercancías que reciben.
- D. Se cuentan la cantidad de productos que coincidan con la factura de compras.
- E. Pesan si es necesario, por lo que cuentan con unas balanzas, para cumplir con dicho proceso.
- F. Luego mandan el ascensor la mercancía a almacén, o en su defecto para la cava cuartos.
- G. Una vez que deciden mandar a piso de venta la mercancía, la mandan nuevamente por ascensor desde almacén hasta el Departamento de Aduana, ubicado actualmente en la planta baja, que son los encargados de verifica la ficha del producto.
- H. Los analistas de aduanas, se encargan de analizar los costos para asignar el precio de venta al público
- I. Imprimen habladores y ofertas para la exhibición.
- J. Para finalizar, se le da la salida del piso de venta.

Presentación del Cursograma Analítico

Diagrama que representa todas las acciones (operación, transporte, inspección, espera y almacenaje) que tienen lugar en el desarrollo de un trabajo, en este caso en específico, del proceso y actividades establecidas en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea, mostrando de este modo, la trayectoria de un producto e incluyendo los tiempos requeridos para cada acción y las distancias recorridas para el cumplimiento de la tarea de mantener actualizados el sistema de identificación de cada producto en piso de venta, con su respectivo precio de venta al público.

Cuadro 7. Cursograma analítico del proceso y actividades establecidas en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea






Cursograma analítico del proceso				
Ubicación: Supermercado Kalea		RESUMEN		
Actividad: Proceso de logística del departamento de aduanas	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	AHORRO
Fecha: Enero del 2023	Operación	14		
Elaborador por: Viñoles, Y.	Transporte	51		
Método: Presente ● Propuesto ○	Retrasos	11		
Tipo: Trabajador ○ Materia ● Maquina ○	Almacenamiento	0		
Comentarios: Demoras en el proceso	Inspección	0		
	Tiempo (min)	229,49		
	Distancia (m)	256,05		
Descripción del proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Distancia (m)	Observaciones
Ingresar mercancía por recepción.	● ⇒ D △ □	12	0.00	
Recibe mercancía	● ⇒ D △ □	12	0.00	Departamento de Seguridad
Chequeo del buen estado de la mercancía	○ ⇒ D △ □	8	0.00	
Conteo de la cantidad de productos	● ⇒ D △ □	24	0.00	Que coincida con Factura de Compra
Pesaje de los productos	● ⇒ D △ □	18	0.00	Balanzas
Traslado de la mercancía a almacén o cavas cuartos	○ ⇒ ● D △ □	20	12.20	Envío por ascensor
Traslado al piso de venta (Dpto. de Aduanas)	○ ⇒ ● D △ □	27	7.40	Envío por ascensor
Llega la mercancía al sótano (Dpto. de Aduanas)	○ ⇒ ● D △ □	1,65	5.24	Montacargas
Se verifica la ficha del producto	● ⇒ ● D △ □	23	0.00	Analista de Aduana
Se analizan los costos del producto	● ⇒ ● D △ □	24,75	0.00	Uso de la computadora de mesa
Se le asigna el precio de venta al producto	● ⇒ ● D △ □	37,80	0.00	Uso de la computadora de mesa
Se imprimen los habladores del producto	● ⇒ ● D △ □	25	0.00	Lector omnidireccional de precios
Se le da la salida del producto	● ⇒ ● D △ □	3	0.00	
Traslado del producto a exhibición	○ ⇒ ● D △ □	17,28	8.79	Montacargas
Fin del proceso				

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Una vez conocido el proceso de logística en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea que se muestra en la tabla 1, un resumen de todas las actividades realizadas, el tiempo que se toma para cada actividad y los recorridos que hacen tanto los trabajadores como

los analista de aduanas. Siendo de gran ayuda para identificar las problemáticas y poder implementar una redistribución que disminuya los mismos. (Ver cuadro 8).

Cuadro 8. Resumen proceso y actividades establecido en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea

RESUMEN DEL PROCESO DE LOGISTICA DEL DPTO. DE ADUANAS				
Simbología	Actividad	Cantidad	Distancia (m)	Tiempo(min)
	Operación	9		180.55
	Transporte	4	33.64	65.93
	Inspección	1		8
	Demora	5		45
	Almacenaje	-		-
	TOTAL	19	1399 m	8.460 min

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Se evidencia en el cuadro de resumen del proceso en estudio cuenta con muchos traslados con largos recorridos, evidenciando que no hay un buen uso del manejo de materiales y de las áreas en el Supermercado Kalea, como se dijo anteriormente se sugiere una reubicación del departamento de aduanas que ayude a mejorar los proceso de la empresa, así disminuyendo el tiempo del proceso de logística, costos y aumentando su capacidad productiva.

4.2.3 Análisis seguro de trabajo (AST) en el puesto de trabajo del departamento de aduanas: Analista de Aduanas de la empresa caso en estudio.

Por lo que la organización debe contar con las respectivas matrices de riesgos de los diferentes puestos de trabajo, donde se reflejen los agentes causantes de peligros, las posibles lesiones para la salud, los niveles de riesgos de intervención y las medidas de prevención que pueden cumplir los trabajadores para así disminuir la ocurrencia de eventos no deseados y controlar accidentes, incidentes y/o enfermedades ocupacionales que pueden presentarse al momento de la ejecución de cualquier actividad en el Departamento de Aduanas del Supermercado Kalea. Ahora bien, se procede a presentar el respectivo análisis seguro de trabajo (AST) en el puesto de trabajo del departamento de aduanas: Analista de Aduanas de la empresa caso en estudio. (Ver Cuadro 9).

Cuadro 9. Análisis de Seguridad en el Trabajo (AST)

<i>SUPERMERCADO KALEA</i>		ANÁLISIS SEGURO DE TRABAJO (A.S.T.)		CÓDIGO: AST-D-03-001	PÁGINA: Página 1 de 1	
JEFATURA: GERENTE GENERAL		DEPARTAMENTO: ADUANAS				
CARGO: ANALISTA DE ADUANAS		EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: silla ergonómica, protección visual monitor computadora y zapato cerrado.			FECHA: Noviembre 2022	

DESCRIPCIÓN DE CARGO	TIPO DE RIESGO	AGENTE	FUENTE GENERADORA	EFFECTOS DE SALUD	RECOMENDACIONES
Mantener actualizados el sistema de identificación de cada producto en piso de venta, con su respectivo precio de venta al público. Es el encargado de imprimir los habladores de todos los productos y/o para aquellos que tengan algún cambio en su estructura de costo.	Físico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caída de un mismo nivel. ✓ Caída de diferente nivel. ✓ Golpeado por. ✓ Golpeado contra. ✓ Atrapado entre. ✓ Movimientos repetitivos y estáticos. ✓ Contacto con corriente eléctrica. ✓ Iluminación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puerta de entrada. ✓ Caminar apresurado ✓ Correr. ✓ Saltar. ✓ Piso resbaladizo. ✓ Posiciones incómodas. ✓ Agacharse. ✓ Inclinarsse. ✓ Repetitividad. ✓ Desniveles. ✓ Mesas, sillas, escritorios, material de oficina. ✓ Instalaciones eléctricas en mal estado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traumatismos, golpes, torceduras, fracturas, hematomas. ✓ Cortadas, heridas abiertas. ✓ Estrés y fatiga. ✓ Dolores musculares de espalda, piernas y brazos. ✓ Problemas visuales, dolor de cabeza. ✓ Quemaduras por electrocución. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caminar por el paso peatonal indicado y no correr. ✓ Estar atento de donde pisa y los alrededores por donde se transita. ✓ Caminar con precaución. No saltar ni correr. ✓ Subir y bajar las escaleras con precaución y usando el pasamanos. ✓ Estar atento a bordes y esquinas de mesas, puertas, sillas y escritorios. ✓ Mantener el área de trabajo en buen estado de limpieza y orden. ✓ Aprovechar los espacios entre mesas, sillas, escritorios y archivadores. ✓ Tener precaución con el material de oficina ✓ Adoptar posiciones corporales cómodas y seguras al sentarse y al usar el computador. ✓ Realizar pausa activa de relajación en cuellos, brazos, caderas y espalda. ✓ Mantener sillas ergonómicas fijas y móviles. ✓ Mantener niveles de iluminación adecuados.
	Disergonómico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posturas forzadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mala postura al realizar el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dolores musculares de espalda, piernas, brazos y cuello. ✓ Discopatía cervical. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adoptar posiciones corporales cómodas y seguras al sentarse y al usar el computador. ✓ Realizar pausa activa de relajación en cuellos, brazos, caderas y espalda. ✓ Mantener sillas ergonómicas fijas y móviles.
	Psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cargas metálicas y físicas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cargas metálicas y físicas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stress ✓ Cefalea. ✓ Contractura muscular. ✓ Fatiga ✓ Depresión 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tratar de mantener la calma durante los momentos de mayor tensión. ✓ Delegar y distribuir las actividades entre todo el personal. ✓ Realizar pautas activas de estiramiento y relajación

Autor: Viñoles, Y. (2023)

4.2.4 Resumen de las oportunidades y posibles mejoras para el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea.

En este sentido, con dichos resultados obtenidos se pueden establecer las oportunidades de mejoras, las cuales estaría presentadas con la finalidad de atacar dichas fallas y debilidades encontradas, a continuación, una lista de ellas:

- * Promover el orden y limpieza con la aplicación de los principios de las 5'S.
- * Proponer una reubicación del departamento de aduanas, a través de un Lay-Out.
- * Concientizar a la directiva y al personal, a través de la capacitación y formación, para evitar la resistencia al cambio del sistema propuesto.
- * Establecer las normas de seguridad laboral para el Departamento de Aduanas

4.3 Fase III: Diseño de estrategias técnico-operativas para la mejora del departamento de aduana.

Una vez culminadas las fases anteriores, se procede a desarrollar la propuesta, basada en el diseños de mejora continua o de distribución de áreas, con el fin de garantizar la máxima eficiencia posible reduciendo los costos implicados durante su desarrollo, también se hizo uso de técnicas de mejora continua a nivel organizacional.

4.3.1 PROPUESTA 1. Proponer una reubicación del departamento de aduanas, a través de un Lay-Out

Si se realiza una correcta distribución en planta de la tienda, esta obtendrá diferentes mejoras que se plantea a continuación:

- * Disminución de la congestión.
- * Supresión de áreas ocupadas innecesariamente.
- * Reducción del trabajo administrativo e indirecto.
- * Mejora de la supervisión y el control.
- * Mayor facilidad de ajuste a los cambios de condiciones.
- * Mayor y mejor utilización de la mano de obra, la maquinaria y los servicios.
- * Reducción de las mantenuciones y del material en proceso.
- * Reubicación del departamento de aduanas.

En el caso en el Supermercado Kalea la mayoría de los factores se pueden manejar y las variables controlables se presentan en mayor cantidad que las no controlables. Por las razones anteriormente mencionadas es necesario realizar una redistribución en planta basados en los principios de seguridad industrial y las normas estándar de calidad, medio ambiente y riesgos profesionales.

4.3.1.1 Presentación de las propuestas o alternativas para la reubicación del departamento de aduanas: Supermercado Kalea.

Se ha presentado entonces el área crítica del proceso en donde se encuentra ubicado en analista de aduanas, con sus herramientas de trabajo, como son la computadora de mesa, impresora, lector de precio, entre otros, aquí es donde concurre el congestionamiento de la mercancía, lo que genera retrasos para llegar a la salida del piso de venta. Una vez seleccionado y justificado el área crítica del proceso a continuación se presentarán dos alternativas que garanticen la solución a la problemática planteada.

***Alternativa 1: Acondicionar el departamento de aduanas, que permita no solo el descongestionamiento del área de trabajo, sino también permitirle un fácil y rápido acceso al piso de venta.**

Como primera alternativa a la solución del problema se plantea el acondicionamiento del departamento de aduanas, que permita no solo el descongestionamiento de los espacios físicos en el área de trabajo, sino también permitirle un fácil y rápido acceso al piso de venta, puesto que actualmente existe obstaculización en el paso peatonal en un área común.

***Alternativa 2: Reubicación del departamento de aduanas**

Cabe destacar que este en el Almacén Principal ubicado en el piso 2 de la tienda, es donde se estima reubicar el departamento aduana, puesto que es un lugar más amplio, cómodo. En este lugar se optimiza el proceso que tiene que ver con las funciones operativas de la tienda en relación a aduana. Por lo tanto es necesario realizar el acondicionamiento necesario para su utilización en la empresa, lo que generará costos adicionales, sin embargo, a largo plazo es completamente una ventaja, ya que evita el congestionamiento dentro del área de aduanas, con la mercancía, permitiendo que el proceso dentro de la tienda sea mucho más rápido, además de evitar accidentes laborales, entre otros.

4.3.1.2 Evaluación de las alternativas de solución para la reubicación del departamento de aduanas: Supermercado Kalea.

Luego de la selección de las dos alternativas que tratan sobre la reubicación del departamento de aduanas: Supermercado Kalea será necesario entonces la utilización de algunos de los métodos de selección de alternativas. Los métodos de selección de alternativas ya sean cualitativos o cuantitativos tienen como finalidad brindar la mejor elección al momento de la toma de decisiones de la mejor alternativa y buscar soluciones que den respuesta las problemáticas presentadas.

Se realiza entonces el método cualitativo de comparación por puntos con una escala del 1 al 10 para facilitar la práctica del método. Se seleccionaron los factores tiempo y espacio con un mayor peso relativo ya que son estos los factores predominantes para la problemática planteada, seguido de los costos ya que son fundamentales para la selección de la alternativa a proponer. Luego con un menor peso relativo se encuentran los recorridos ya que es uno de los principales problemas en el área, como es la distribución en planta. Por último se tiene, el esfuerzo del analista de aduanas que es un factor predominante según la problemática. Por consiguiente se muestra el cuadro 9 por comparación por puntos:

Cuadro 9. Evaluación por comparación por puntos

EVALUACIÓN POR COMPARACION POR PUNTOS					
FACTORES	PESO RELATIVO	ALTERNATIVA 1		ALTERNATIVA 2	
		Experto#1	Puntos	Experto#2	Puntos
TIEMPO	9	3	27	9	81
ESPACIO	8	4	32	7	56
COSTOS	7	6	42	5	35
RECORRIDOS	5	5	25	4	20
ESFUERZO DEL ANALISTA DE ADUANAS	4	3	12	4	16
			138		208

Autor: Viñoles, Y. (2023)

4.3.1.3 Logística de implementación de la Alternativa #2 para la reubicación del departamento de aduanas: Supermercado Kalea.

Cabe destacar, que la empresa (Supermercado Kalea) cuenta con el personal necesario para realizar los movimientos de reubicación del departamento de aduanas, tanto de los

materiales, equipos y herramientas de oficina, a el Almacén Principal ubicado en el piso 2 de la tienda, por lo que no se realizaran inversión para la contratación de servicios externos para la ejecución de estas operaciones. En tal sentido, con la nueva distribución se obtendrá lo siguiente aspectos a mejorar:

ACCIONES

- * Ejecución de la limpieza del área de trabajo con la eliminación de los desechos acumulados en el almacén principal.
- * Separación de los materiales para la eliminación de los objetos innecesarios en el piso 2.
- * Delimitación con el rayado de manera visible, tanto para los peatones como para el traspaleta, trolés, y carretillas, usadas para el manejo de materiales, es decir, para transportar de un piso a otro.
- * Consideración de las dimensiones de los pasillos según lo establecido en las normas básicas de manejo de materiales con 4,00 metros.
- * Reubicación y traslados de las computadoras de mesa, escritorios, sillas, entre otros.

UBICACIÓN:

- * La ubicación del departamento de aduanas, será en la misma tienda pero en el Almacén Principal ubicado en el piso 2. (Ver Figura 10)

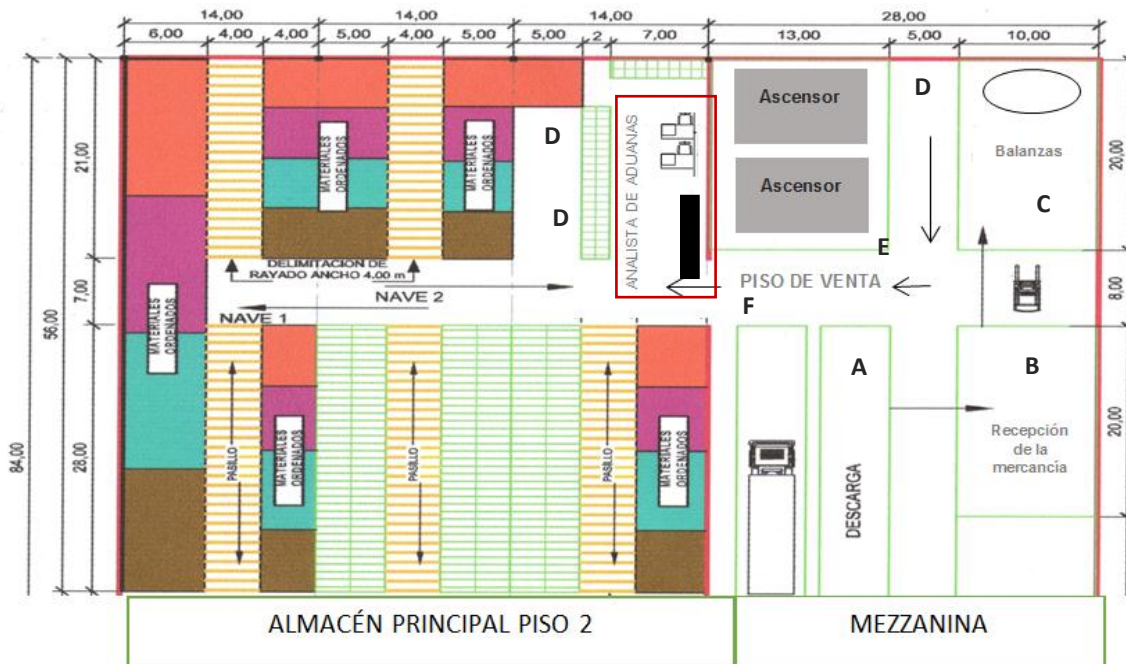


Figura 10. Reubicación del Dpto. de Aduanas: Supermercado Kalea. (Lay-out Propuesto).
Autor: Viñoles, Y. (2023)

Con la nueva reubicación del área de aduanas propuesto, los recorridos necesarios para el cumplimiento de las funciones del personal serían:

- A. Ingreso de la mercancía por recepción. (MEZZANINA)
- B. El personal de seguridad chequea del buen estado y conteo de las cantidades de todas las mercancías que reciben. (MEZZANINA)
- C. Se ejecuta el pesaje de la mercancía, con el uso de la balanza. (MEZZANINA)
- D. Traslado de la mercancía al Departamento de Aduana por los ascensores, reubicado en el piso 2 donde los analista se encuentran con sus equipos de computadoras, lectores, impresoras, entre otros, encargados de analizar los costos para asignar el precio de venta al público, imprimir los habladores y ofertas para la exhibición. (PISO 2).
- E. Traslado por el ascensor de la mercancía a piso de venta. (PISO 1)
- F. Para finalizar, se le da la salida del piso de venta. (PISO 1)

RECURSOS:

Para la implantación de esta propuesta se necesitan de los siguientes recursos.

- * Pintura Amarilla Tráfico con Perla
- * Pintura Rojo Tráfico con Perla
- * Rodillos
- * Brocha 3"
- * Brocha 4"
- * Tirro de 2" x 30 cm
- * Thinner
- * Trapos mixtos industriales
- * Productos de limpieza
- * Mano de obra
- * Equipo de seguridad

4.3.2 PROPUESTA 2. Concientizar a la directiva y al personal del Departamento de Aduanas, a través de la capacitación y formación, para evitar la resistencia al cambio del sistema propuesto

Para lograr la concientización de la directiva y al personal, a través de la capacitación y formación, para evitar la resistencia al cambio del sistema propuesto, se propone realizar un

taller para promover la capacitación del personal del Departamento de Aduanas, para afianzar su conocimiento sobre las políticas, normas y procedimientos requeridos para la gestión de la tienda. El proceso será simple y se establecieron periodos de 3 meses para el establecimiento, seguimiento de objetivos y resultados.

Estrategias:

- * Planificación con la Gerencia para la realización del taller.
- * Exposición.
- * Evaluaciones.
- * Material de Apoyo.
- * Intervención de los participantes. (Analistas de Aduanas).
- * Prácticas en el Área de Trabajo.

Responsable:

Gerente de la Tienda: Es muy importante que el líder de mayor jerarquía del Supermercado Kalea se encuentre al tanto de la necesidad de implementar el plan de capacitación, con los objetivos que se pretenden alcanzar.

Alcance del Taller:

El alcance del taller propuesto en dicha investigación será para el personal del área de aduanas de la empresa caso en estudio.

Elección de los mensajes:

*“Porque estamos pensando en ti y nos preocupamos por tu formación, capacitación y crecimiento profesional, dentro de la compañía, te invitamos a participar en el Taller de Formación **Aprendemos Todos.**”*

Materiales:

Matriz de planificación, video beam, material de apoyo, carpetas con la información, cuaderno de notas para cada participación y bolígrafos.

Duración: 2 horas por Tema (#14 x 2 horas= 28 horas en total para el cumplimiento de los talleres de capacitación) distribuidos en cuatro (4) semanas.

Contenido pragmático:

Se muestra en detalle los temas a tratar en cada una de las capacitaciones.

- * Estructura de costo.
- * Reporte de inventario
- * Cálculo de cambio de tasa de los productos.
- * Habladores de precios en función al próximo cambio de tasa.
- * Ficha de costo, precios y % MU (Margen de Utilidad) de cada producto que tenga existencia en el piso de venta.
- * Principio de las 5S.
- * Normas en materia de Seguridad y salud Laboral, Normas y Reglamentos establecidos por la empresa.

Objetivo:

- * Brindar todos los conocimientos necesarios del nuevo proceso, para el mejor control y fluidez de los procesos desarrollados dentro del área de trabajo.

Evaluación:

- * Indicadores de desempeño laboral individualizado.

4.3.3 PROPUESTA 3 .Promover el orden y limpieza con la aplicación de los principios de las 5´S.

En dicha propuesta se da la implementación de las 5S, este método hace referencia a mantener un orden y limpieza permanente en el Departamento de Aduana del Supermercado Kalea para reducir desperdicios en espacios y tiempos de búsqueda. Dentro de esta perspectiva, en dicho objetivo se quiere promover el orden y limpieza con la aplicación de los principios de las 5´S, debido a que ésta facilita la ejecución de las mismas, y a su vez mejoran las condiciones del área de trabajo.

Además, es obligatorio que el gerente de la tienda se involucre mucho para poder hacer de estas actividades un hábito. Para lograr el control de los cinco pilares es conveniente aplicar las 5´S para el control de las condiciones laborales adecuadas, para ello, se manejará unos formatos con los rangos de evaluación de clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina deben ir en una escala del (0 al 3), los cuales representan Bajo, Medio, Alto y Muy Alto. (Ver Cuadros 11 al 16).

Cuadro 11. Formato para el Chequeo de la Clasificación

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CLASIFICACIÓN						
Área: _____ Revisado: _____ Fecha: _____		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	COMETARIOS
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL CHEQUEO	0	1	2	3	
CLASIFICAR	¿Se separan por grado y tamaño los materiales innecesarios?					
	¿Están las mercancías entremezcladas en el almacén principal o en la cavas de refrigeración?					
	¿Están los equipos y las herramientas lista para ser utilizados?					
	¿Los desperdicios generados están colocados en lugares apartados y debidamente clasificados?					
	¿Están debidamente las mercancías clasificados y colocados en un lugar determinado?					

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Cuadro 12. Formato para el Chequeo para el Cumplimiento del Orden

LISTA DE CHEQUEO PARA EL ORDEN DEL ÁREA DE TRABAJO						
Área: _____ Revisado: _____ Fecha: _____		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	COMETARIOS
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL CHEQUEO	0	1	2	3	
ORDENAR	¿Las cosas están en lugares determinados y ordenados?					
	¿Los lugares designados para cada cosa están señalizados?					
	¿Las señalizaciones son visibles y fáciles de reconocer?					
	¿Todas las herramientas tienen un lugar establecido y señalizado para su colocación?					
	¿La mercancía tiene su identificación y se encuentra el área ordenada?					
	¿Las piezas o herramientas utilizadas en alguna tarea son puestas en su lugar después de su uso?					

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Cuadro 13. Formato para el Inspección Generales de Limpieza

PUNTOS DE CHEQUEAR EN LA ACTIVIDADES DE LIMPIEZA			
N°	PUNTOS A CHEQUEAR	REVISADO	
LIMPIEZA	1	¿Ha eliminado del área el polvo, suciedad y desechos de suelos?	
	2	¿Ha quitado el polvo de la mercancía?	
	3	¿Ha quitado el polvo y suciedad de paredes?	
	4	¿Ha eliminado la suciedad y polvo del techo y vigas de apoyo?	
	5	¿Ha eliminado el polvo de las bombillos y fluorescentes?	
	6	¿Ha quitado el polvo de accesorios de luces? (Lámparas, interruptores, entre otros)	
	7	¿Ha retirado la suciedad y polvo de fondos de esquinas de pilares y paredes?	

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Cuadro 14. Formato para el Control de la Estandarización

LISTA DE CHEQUEO DE ESTANDARIZACIÓN						
Área: _____ Revisado: _____ Fecha: _____		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	COMETARIOS
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL CHEQUEO	0	1	2	3	
ESTANDARIZAR	¿Las señalizaciones están debidamente ubicadas en el lugar exacto de las herramientas, materiales y equipos?					
	¿Están delimitadas las áreas de trabajo con su rayado peatonal respectivo?					
	¿Cómo es el nivel de estandarización (manuales) de los procesos en el departamento de adunas del Supermercado Kalea?					
	¿La empresa cuenta con una red contra incendios o extintores en caso de incendio?					
	¿Las operaciones se cumplen a cabal las actividades relacionadas con el orden y limpieza?					
	¿Se mantienen actualizados en existencia y en el sistema de habladores?					
	¿Se mantienen comunicación con el departamento de compras y finanzas (liquidación) constantemente ante cualquier contexto relacionados a cambios en estructura de costo?					

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Cuadro 15. Formato para el Control de la Disciplina

LISTA DE CHEQUEO PARA LA DISCIPLINA						
Área: _____		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	COMETARIOS
Revisado: _____						
Fecha: _____						
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL CHEQUEO	0	1	2	3	
DISCIPLINA	¿Los analistas de aduanas cumplen responsablemente sus actividades?					
	¿Los analistas de aduanas cumplen con la creación de reporte de manera oportuna?					
	¿Los analistas de aduanas conocen las aplicaciones de calidad y seguridad tanto personal como de los productos?					
	¿Se realizan controles sobre las actividades asignadas?					
	¿Cada trabajador porta de manera correcta su uniforme de trabajo?					

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Cuadro 16. Indicador de la Técnica de las 5S

INDICADOR DE LA TÉCNICA DE LAS 5S	
Nombre:	Limpieza y orden
Objetivo:	Medir el porcentaje de cumplimiento de las jornadas de limpieza propuestas
Formula:	$IO = \frac{\text{numero de dias al mes en que se realizan jornadas de limpieza}}{\text{numero de dias al mes}}$
Área:	Aduanas
Frecuencia:	Semanal
Umbral:	0 – 25% □ Malo 26 - 50 % □ Regular 51 – 75 % □ Bueno 76 – 100% □ Excelente
Aplicación:	$Io = \frac{(2 \text{ dias/sem}.) (4 \text{ semanas/1 mes})}{(30 \text{ dias/1 mes})} \times 100$ Io = 26.66%

Autor: Viñoles, Y. (2023)

La empresa caso en estudio, se encuentra regular en cuanto a limpieza y orden mensual, es necesario que se organicen mejor y que mantengan el orden para que la nueva distribución cumpla su función.

La meta de la implementación será efectuada de forma semanal con una auditoria efectuada por el Gerente de la Tienda del Supermercado Kalea, durante tres meses, para evaluar el cumplimiento de dicha propuesta, y contar con los 5 pilares al 100%, un 80% es un grado aceptable al ser esta un empresa con problemas de cultura en su gente, al no cumplir ni siquiera con el 80% es sumamente importante realizar una reunión con todos los mandos medios y gerentes para reforzar las acciones que no ha ejercido los logros esperados. El resultado va a permitir identificar las necesidades de mejora continua.

4.3.4. PROPUESTA 4: Establecer las normas de seguridad laboral para el Departamento de Aduanas

Para el funcionamiento de cualquier área de trabajo debe haber normas de seguridad laboral para el Departamento de Aduanas a cumplir para que sea eficiente y efectivo, se eviten accidentes laborales que son generados por la falta de conocimiento, precaución e imprudencias de los trabajadores. Por lo que las siguientes normas a proponer ayudaran al personal a trabajar mejor, cuidar su vida y la del equipo en general. (Ver cuadro 17).

Cuadro 17. Normas de seguridad laboral para el Departamento de Aduanas

NORMAS DE SEGURIDAD LABORAL PARA EL DEPARTAMENTO DE ADUANAS	
NORMAS	DESCRIPCION
1	La empresa deberá informar a los trabajadores sobre las medidas de prevención y riesgos laborales de sus puestos de trabajo.
2	Comunicar cualquier condición insegura de trabajo al Gerente de la Tienda.
3	No está permitido el acceso de personal no autorizado.
4	Utilizar los equipos y herramientas adecuadamente
5	No realizar un trabajo sino se cuenta con todas las herramientas necesarias.
6	No juegues con las herramientas de trabajo, puedes poner en riesgo la integridad de las personas.
7	Usa siempre el calzado de seguridad adecuado, evita lesiones en tus pies.
8	Evita el uso de accesorios y joyas en el área de trabajo.
9	Al momento de hacer un levantamiento de carga hágalo correctamente y haga uso del cinturón ergonómico.
10	Se deben mantener en orden y limpio

11	Toda herramienta que salga del área de trabajo debe ser regresada al mismo al finalizar la jornada laboral.
12	El área de adyacente debe estar despejado para su circulación
13	Es obligatorio utilizar los implementos de seguridad para entrar al área de trabajo.
14	Es obligatorio para entrar al mismo el uso del casco, braga, y botas de seguridad
15	Mantener una comunicación con los empleados para informar presencia de fiebre, tos e insuficiencia respiratoria.
16	Es obligatorio el uso de mascarilla de bioseguridad
17	Cantidad máxima de personas dentro del área es de 2 y deben mantener la distancia de 1m entre ellas para evitar el contagio del Covid-19.
18	Las áreas están monitoreadas por cámaras de seguridad
19	Se debe contar con un extintor en el área de trabajo
20	Todo el personal que salga del área debe ser revisado por el Personal de Seguridad por medidas de seguridad

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Se propone implementar en la empresa Kalea, carteleras y afiches los cuales van a estar ubicados en las diferentes áreas de la empresa para promover el uso de los instrumentos de seguridad en la misma. Es de suma importancia recalcar que las áreas son grandes y ventiladas, pero aun así se deben utilizar elementos de bioseguridad para evitar el contagio y la propagación del Covid-19. (Ver figura 11).

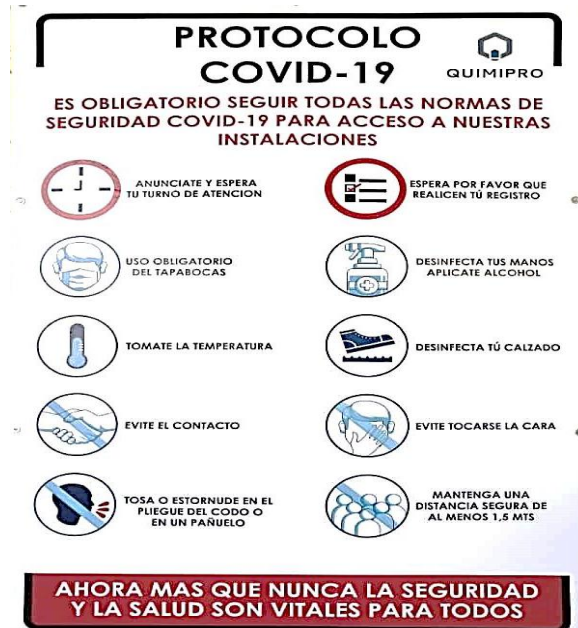


Figura 11 Modelo del cartel para la prevención del Covid-19 en el Dpto. de Aduanas: Kalea.

Autor: Viñoles, Y. (2023)

4.4 Fase IV: Evaluación de la propuesta desde el punto de vista económico, operativo, técnico, social y ambiental

En esta última fase, se hallaron los costos asociados a la implementación de las estrategias propuestas en el presente estudio. Además, de estimar el beneficio operativo, técnico, social, ambiental y económico de la propuesta. Las cuales se describen a continuación para mejor comprensión:

4.4.1 Factibilidad Operativa

La factibilidad operativa consiste en el análisis de los recursos productivos, incluidos los humanos, necesarios para la realización de un proyecto económico, se centra en los procesos de la empresa, a diferencia de otras como la técnica (recursos técnicos) o la financiera (recursos financieros). Además, el estudio de la factibilidad operativa permite conocer lo urgente de implementar un proceso y la posible aceptación de este por parte del personal.

Urbina (2001), menciona que la factibilidad operativa “se refiere a identificar las actividades que facilitan alcanzar la meta propuesta determinando los recursos humanos y procesos necesarios para poder ejecutarlo”.

Etapas para analizar la factibilidad operativa:

- Se deben conocer a fondo los procesos productivos de la empresa o las fases de realización de los diferentes servicios, esto facilitará el análisis de la factibilidad operativa.
- En primer lugar, conviene mantener una reunión con los responsables de producción y el personal implicado.
- Hay que tener claro qué se está buscando, con qué recursos se cuenta y dónde se quiere llegar.
- Una vez se ha planificado, el director de producción deberá preparar un informe y realizar un seguimiento del mismo. Este deberá ser lo más detallado posible, incluyendo todos los recursos productivos y operativos necesarios.
- Por último, se deberá enviar este informe a la gerencia para que estudie su viabilidad.
- Si finalmente es aprobado, se pondrá en marcha estableciendo unos periodos de control para evitar posibles desviaciones.

Cuadro 18. Valorización de la factibilidad operativa

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	¿Están definidas las pautas de todo el proceso en el área de aduanas?	X	
2	¿Se cuenta con el personal operativo para la ejecución de las propuestas de mejoras en el área de aduanas?	X	
3	¿Hay en el área de trabajo una cartelera informativa para la divulgación de las mejoras?	X	
4	¿La empresa cuenta con los materiales de apoyo para la capacitación y formación del personal?	X	
5	¿En la empresa existe un área disponible para impartirles los talleres de capacitación del personal?	X	

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Dado los resultados obtenidos en el cuadro anterior se concluye que la empresa caso en estudio, cuenta con los recursos operativamente hablando, por lo que posee una factibilidad operativa aceptable y viable.

4.4.2 Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica determina si se dispone de los conocimientos, habilidades, equipos o herramientas necesarios para llevar a cabo los procedimientos, funciones o métodos involucrados en un proyecto, de esta forma, permite conocer si es factible un proyecto con los recursos técnicos existentes o ampliando este si fuera necesario. Estos recursos técnicos o tecnológicos son aquellos que sirven de apoyo a otros como los productivos, comerciales o financieros. Así mismo, Urbina (2001), señala que “la factibilidad técnica, ayuda a reconocer aquellos recursos físicos o tangibles que se requieren para la implementación del proyecto donde se determinen cuáles son necesarios respecto a planta física, localización, equipos, recursos de dotación, instalaciones, entre otros”. Etapas para analizar la factibilidad técnica:

- El analista de sistemas es el que suele llevarlo a cabo. Este conocerá todos los aspectos técnicos necesarios y, sobre todo, se encargará de averiguar las necesidades de la empresa.
- Hay que presentar el informe mostrando todas las ventajas e inconvenientes. Por supuesto, hay que incluir los recursos que consideremos óptimos. Por otro lado, no podemos olvidar una serie de requisitos mínimos o máximos que nos permitan un margen de actuación.

- Por último, hay que estudiar la factibilidad propiamente dicha. Es decir, si lo que necesitamos puede implementarse con los recursos disponibles.
- Los resultados obtenidos se deben entregar a la gerencia. Desde esta se determinará, contactando con otras direcciones, la viabilidad del proyecto.

Cuadro 19. Valorización de la factibilidad técnica

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	¿Se cuenta con computadores?	X	
2	¿Se cuenta con internet?	X	
3	¿Se cuentan con impresoras?	X	
4	¿Se cuenta con personal profesional?	X	
5	¿Se cuenta con el espacio disponible?	X	
6	¿Se cuenta con las condiciones de seguridad laboral?		X
7	¿Se cuenta con los materiales para el acondicionamiento del Área de Trabajo del Analista de Aduana?	X	
8	¿Se cuenta con los servicios básicos necesarios para la ejecución?	X	

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Dado los resultados obtenidos en el cuadro anterior se concluye que la propuesta planteada está adaptada a dichos requerimientos, por lo que posee una factibilidad técnica aceptable.

4.4.3 Factibilidad Ambiental

En esta evaluación se efectúa la valoración de la propuesta mediante el FALTA DE CUMPLIMIENTO a la LOPCYMAT, ya que la propuesta planteada no genera mayor impacto ambiental positivo ni negativo, debido a que los insumos para la implantación del mismo son computadoras y la cantidad de documentación en hoja de papel es poca. Sin embargo, si se evalúa desde el punto de vista de seguridad y salud en el trabajo organizacional si generaría un gran impacto positivo sobre el mismo ya que todo el personal de la empresa estaría orientado y trabajando en equipo hacia un mismo objetivo, lo que haría un mejor clima organizacional, cumplimiento de las 5S, distribución de planta adecuado, todo con la ayuda de un equipo de trabajo, con buenas relaciones laborales entre cada colaborador de la empresa, pudiendo así lograr efectuar la propuesta de la mejor manera posible.

Para efecto de la presente investigación se propone que:

$$\frac{\sum \text{Valorización positiva}}{\sum \text{Valorización negativa}} = \text{VIA (Valorización del Impacto Ambiental)}$$

Cuadro 20. Valoración del impacto ambiental

Elemento del medio ambiente	¿Las propuestas están relacionadas con el elemento?		En caso de que si esté relacionada	
			¿Cumple con la LOPCYMAT?	
	SI	NO	SI	NO
AGUA		X	N/A	N/A
VENTILACION	X		X	
SUELO	X			X
DESECHOS SOLIDOS	X		X	

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Σ Valorización positiva: 3 puntos

Σ Valorización negativa: 1 puntos.

$$VIA = 3$$

Por consiguiente, tomando en cuenta la regla de decisión obtenida, implementar las propuestas de mejoras en el área de aduanas del Supermercado Kalea, es factible ambientalmente.

4.4.4 Factibilidad Social

El ingeniero Uribe F. (2015), define que “evaluar la factibilidad social de un proyecto es hacer énfasis en el impacto social del mismo, este tipo de análisis tiene como objetivo buscar la satisfacción de las necesidades humanas materiales”, esto quiere decir que la propuesta planteada entrega un impacto positivo en el ámbito social de la empresa, debido a los beneficios que los trabajadores obtienen, ya que, si se considera a los trabajadores como parte social del análisis, serían los primeros beneficiados por la redistribución, puesto que se reducen los tiempos de recorridos de los trabajadores mejorando la ergonomía de los mismo.

4.4.5 Factibilidad Económica

En la factibilidad económica, se debe realizar un análisis exhaustivo de la relación costo beneficio del negocio o del proyecto y sopesar ambos aspectos. Si en la evaluación se observa que los costos superan a los beneficios sería mejor no desarrollarlo. Mientras que, si el beneficio supera los costos, la decisión de la implementación del proyecto se vuelve menos arriesgada, aunque no implica que no existan riesgos. El análisis de factibilidad económica no es necesariamente difícil o costoso, pero debe ser exhaustivo, teniendo en cuenta todos los desafíos

y problemas potenciales. Urbina (2001), establece que la factibilidad técnico económica “Tiene en cuenta aspectos relacionados con los recursos monetarios donde se determinan los costos totales y de inversión inicial, así como la inclusión de cálculos contables para identificar que los costos que se están generando son justificadas por las ganancias que se esperan obtener”

El estudio o análisis de la factibilidad económica se constituye con la realización de los siguientes análisis en particular:

- **Análisis costo-beneficio:** Evaluar los costos y beneficios de la actividad o empresa planificada, utilizando como guía los ingresos y costos proyectados. Si los beneficios, entendidos como ganancias, superan los costos de la actividad planificada, se podrá considerar la nueva empresa como un compromiso viable para la organización.

A continuación se presentan las propuestas y sus costos. (Ver cuadro 21)

Propuestas:

- * Proponer una reubicación del departamento de aduanas, a través de un Lay-Out.
- * Concientizar a la directiva y al personal, a través de la capacitación y formación, para evitar la resistencia al cambio del sistema propuesto.
- * Promover el orden y limpieza con la aplicación de los principios de las 5’S.
- * Establecer las normas de seguridad laboral

NOTA: los siguientes costos presentados fueron suministrados por el departamento de RRHH y el departamento de compras DE SUPERMERCADOS KALEA.

Cuadro 21. Resumen de costos totales de las propuestas

COSTO TOTAL DE LAS PROPUESTAS		
ITEM	PROPUESTAS	COSTO \$
1	Reubicación de los equipos, escritorios, y herramientas de trabajo del área de aduanas.	300\$
2	Delimitación y rayado de áreas	260\$
3	Taller de capacitación (Concientización) Folletos y material didáctico	150\$
4	Comité 5’S y Capacitación del grupo	120\$
5	Formatos de 5S (Impresiones)	80\$
6	Divulgación de Normas de Seguridad Laboral. (Cartelera Informativa)	55\$
7	Carteles de Seguridad Laboral	205\$

8	Cartel o letrero de Prevención del Covid-19	215\$
TOTAL		1.385\$

Autor: Viñoles, Y. (2023)

Una vez observado el cuadro con los costos de inversión que se deben realizar para aplicar la propuesta se procede a realizar el análisis de factibilidad económica a través de cálculos, como lo son; relación beneficio/costos como se muestra a continuación:

Aplicando la fórmula de R Beneficio/Costos, se obtiene:

$$\frac{B}{C} = \frac{Utilidad}{Inversión} = \frac{1.645,89\$/mes}{1.385\$/mes} = 1.188 > 1$$

Nota: La utilidad fue basada en los costos que ha representado los accidentes registrados durante el período en estudio, información que fue suministrada por Supermercados Kalea

Al ser el beneficio/costo mayor a uno, la implantación de las propuestas en el departamento de aduana del Supermercado Kalea, Sede de Valles de Camoruco - Municipio Valencia se considera rentable y traería consigo numerosos beneficios, que garantice la eficiencia del área de aduanas, reducir el registro de accidentes que se ha observado debido a los movimientos inseguros realizados en la gestión normal de las actividades, y mejorar la distribución de los espacios operativos.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo el estudio técnico y operativo de las operaciones realizadas en el departamento de aduana perteneciente al supermercado Kalea ubicada en Valles de Camoruco del Municipio Valencia. Ya que se trata de acondicionar el espacio con el fin de realizar las tareas necesarias de forma más cómoda e implementado las medidas de seguridad hacia y para los trabajadores. El estudio se desarrolla bajo los lineamientos metodológicos de una investigación de tipo proyecto factible y bajo una línea de investigación de Gestión Organizacional para cumplir con el desarrollo del Trabajo de Grado que se estructuró en cuatro fases, de las cuales, surgieron las siguientes conclusiones:

Durante la fase 1 para el diagnóstico de la situación actual del departamento de aduana del supermercado Kalea, por lo que concluyo que el área de trabajo no cumplía con la distribución adecuada de las tareas y funciones, fallas en el ritmo de trabajo de los analistas, falta de normas o instrucciones de trabajo, posiciones inseguras en los puestos de trabajo por la inadecuada ubicación de los productos y mercancías en el área de trabajo.

De igual forma, se concluye que en la fase 2 se analizaron los requerimientos técnicos y operativos del departamento de aduana, que fueron claves determinar las condiciones de los espacios físicos, actividades desarrolladas por los analistas de aduanas que fueron clasificadas por medio de un análisis operacional, y cursograma analítico del proceso donde se evidenció muchos traslados con largos recorridos, también, se concluyeron aspectos relevantes basados en la operatividad de las herramientas y equipos, y evaluación de las condiciones de seguridad laboral a través de análisis de seguridad en el trabajo (AST)

Producto de los resultados obtenidos en las fases anteriores, se lograron señalar cuatro propuestas en la fase 3, como estrategias técnico-operativas para la mejora del departamento de aduana, basada en a) Proponer una reubicación del departamento de aduanas, a través de un Lay-Out, b) Concientizar a la directiva y al personal, a través de la capacitación y formación, para evitar la resistencia al cambio del sistema propuesto, c) Promover el orden y limpieza con la aplicación de los principios de las 5'S y d) Establecer las normas de seguridad laboral.

Para finalizar, se concluye que en la última fase 4, se hallaron los costos asociados a la implementación de las estrategias. Además, de estimar el beneficio operativo, técnico, social y económico de la propuesta. Y evaluación de los beneficios económicos a través del indicador R

(B/C) = Beneficios/ Costos, dando mayor a uno, por lo que se concluyó que la implantación es considera rentable y traería consigo numerosos beneficios.

RECOMENDACIONES

A continuación se presenta una lista de recomendaciones para la empresa:

- Hacer un análisis cada seis meses de tal manera que se puedan identificar nuevos puntos críticos en el área de aduanas de la empresa.
- Se recomienda analizar todas las maquinarias de que no se encuentren en uso para ser eliminadas de la misma.
- Se recomienda identificar nuevos riesgos de seguridad y salud ocupacional, así como impactos ambientales que no fueron contemplados en la propuesta original. De esta manera se logra tener un panorama y una cultura de seguridad más amplia.

REFERENCIAS

- Aponte, M. (2018). **Propuesta de Estrategias Gerenciales para mejorar el Clima Organizacional en Autos De La Costa, C.A. Puerto Cabello, Estado Carabobo.** Trabajo de Grado. Publicado. Universidad “José Antonio Páez” (UJAP). San Diego, Venezuela.
- Quiñones, C (2019).“**Aplicación del ciclo PHVA para mejorar la productividad en la fabricación de pernos en Industrias Mendoza S.R.L**”. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad Central de Venezuela (UCV), Venezuela
- Ávila, J.A (2017).“**Rediseño de procesos en el área de producción en una empresa de calzado y su efecto en la productividad - Trujillo 2017 (Tesis de licenciatura)**”. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/12535>
- Arias, F. (2006). **El Proyecto se Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Balestrini, M. (2006). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación.** (3ª ed.). Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.
- Bloomfield, M. (1964). **Ergonomics for Beginners: A Quick Reference Guide.** Taylor & Francis.
- COVENIN 474:1997. **Registro, clasificación y estadísticas de lesiones de trabajo.** FONDONORMA. Caracas, Venezuela.
- COVENIN 4001-2000: **Sistema de gestión de seguridad e higiene ocupacional (SGSHO).** FONDONORMA. Caracas, Venezuela.
- COVENIN (1995). **Programa de Seguridad y Salud Laboral. Aspectos Generales.** Norma COVENIN 2260-88.
- Chiavenato, I. (2007). **Administración de la Responsabilidad Social Corporativa.** Thomson Editores. España.
- Fernández, J. (2005). **La Salud Ocupacional en la Práctica de la Salud.** Módulo 12. Bogotá, Colombia: ISS-ASCOFAME.
- Giménez, A. (2014). **La Seguridad en el Trabajo.** Caracas: Oriol.
- Henao, F. (2010).**Seguridad y Salud en el Trabajo. Conceptos Básicos.**(3ª ed.). Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).**Gaceta Oficial Número 38.236.** Caracas, Venezuela.

- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). **Gaceta Oficial N° 3.850**. 26 de julio de 2005. Caracas, Venezuela.
- Mateo, P. (2007). **Gestión de la Higiene Industrial en la Empresa**. (7ma. ed.) Fundación CONFEMETAL.
- Méndez, Carlos (2003). **Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. (3ª. ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (2008). **Decreto N° 6.012, de fecha 15 de abril de 2008, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.910**. Caracas – Venezuela.
- Pizarro, A. (2007). **Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales Seguridad e Higiene en el Trabajo**. (9na ed.). Madrid, España. Editorial Tébar, S.L.
- Ramírez, F. (2008). **Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnica de Prevención de Riesgos Laborales**. (9na. Ed.). Madrid, España: Editorial TEBAR, S.L.
- Sánchez, L. (2003). **The Rules of Work: A Practical Engineering Guide to Ergonomics**. Taylor & Francis.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). **El Proceso de la Investigación Científica**. (4ª. ed.). México: Limusa.
- Torres Parra (2000). **Ergonomía y Productividad**. Bogotá, Colombia: Editorial Noriega LIMUSA (Biblioteca especializada de la Facultad de Ingeniería Industrial - UNP).
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

ANEXOS

ANEXO A. Diagnóstico de las condiciones laborales en el Departamento de Aduanas (CHECK LIST)

ASPECTOS OBSERVADOS EN EL DEPARTAMENTO DE ADUANAS		BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
PROCESOS (METODOS DE TRABAJO)	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución de tareas y funciones - Ritmo de trabajo - Normas o instrucciones de trabajo - Uso de equipos de protección individual 			
MÁQUINAS Y MOBILIARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio para equipos y mobiliarios - Distancias de alcance - Superficies de apoyo 			
HERRAMIENTAS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de las herramientas - Vibraciones, ruido o temperatura. - Herramientas (mesa de trabajo) con diseños ergonómicos 			
CONDICIONES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Posiciones disergonómicas. 			
MATERIALES Y PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de los productos y mercancías 			
ENTORNO DE TRABAJO Y CONDICIONES AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> - Orden y limpieza - Rayado del piso - Mantenimiento de las instalaciones - Ruido ambiental - Temperatura - Iluminación - Señalizaciones - Extintores - Cartelera informativa - Rutas de evacuación - Condiciones de la infraestructura 			
MANO DE OBRA	<ul style="list-style-type: none"> - Adiestramiento en Seguridad y Salud Ocupacional 			

Autor: Viñoles, Y. (2022)

ANEXO B. Cuadro Técnico Metodológico

OBJETIVO GENERAL	REALIZAR UN ESTUDIO TÉCNICO Y OPERATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE ADUANA DEL SUPERMERCADO KALEA VALLES DE CAMORUCO.				
Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems
Diagnosticar la situación actual del departamento de aduana del Supermercado Kalea	Condiciones de Trabajo Actuales del Departamento de Aduanas	Se establece como la condición presente a la cual está sometida una persona, objeto o situación en particular que es de interés y por tanto se realiza el estudio	Procesos.	Métodos de trabajo	1
				Definidos	2
				Planificación	3
				Logística	4
			Objetivos	Lineamiento y Políticas.	5
			Espacios Físicos.	Infraestructura	6
				Áreas Operativas	7
				Lay-out	8
			Seguridad Laboral	Accidentes	9
				Riesgos	10
Normas	11				
Equipos	12				
Personal	Estructura organizacional.	13			
	Cultura Organizacional.	14			
	Gestión Humana.	15			
	Capacitación	16			
Controles	Indicadores de Gestión	17			
	Mejoras	18			

ANEXO C
Cuestionario

INSTRUCCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> • Proceda a leer detenidamente cada una de las preguntas. • Responda de manera objetiva. • En caso de dudas, consulte con la persona encarga de aplicar el cuestionario. 				
ENTREVISTADOR: YORMAN VIÑOLES	NOMBRE Y APELLIDO:	CARGO:		
PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1. ¿El método de trabajo actual para llevar a cabo las tareas del departamento de aduanas son efectivas?				
2. ¿Existen procesos definidos para el departamento de aduanas?				
3. ¿Ha planificado la organización medidas preventivas para abordar riesgos de accidentes en el departamento de aduanas?				
4. ¿se aplica el departamento una logística operativa?				
5. ¿Se han establecido y comunicado los lineamientos y políticas estratégicos al personal del Departamento de Aduanas?				
6. ¿Son adecuadas las condiciones laborales en cuanto a la infraestructura: (Pisos, paredes, techos, iluminación, vía de circulación y vía de escapes) del área de trabajo?				
7. ¿La ubicación de las áreas operativas cumple satisfactoriamente con las dimensiones físicas y de recorridos para cada uno de los procesos?				
8. ¿Existen en el departamento un lay-out actualizado con la distribución de los espacios físicos?				
9. ¿Ha sufrido accidentes laborales mientras cumple sus funciones en el departamento?				
10. En su opinión ¿Cree usted, que en el departamento de Aduana están correctamente identificados todos los riesgos de accidentes?				
11. ¿La empresa constantemente les recuerda las normas de seguridad laboral?				
12. ¿Cuenta el departamento con los equipos de seguridad adecuados para su seguridad en su puesto de trabajo?				
13. ¿Existe una estructura de la empresa formal con organigrama, y sus cargos específicos?				
14. ¿La gerencia trabaja en la creación, promoción y mantenimiento de una cultura de armonía de trabajo?				
15. ¿Existen misión, visión, políticas, metas y estrategias de gestión humana?				
16. ¿La empresa imparte la capacitación en materia de seguridad laboral?				
17. ¿Hay indicadores de la gestión en el departamento de aduanas?				
18. ¿Actualmente será posible cambiar los procesos llevados a cabo en el departamento de Aduana sin afectar los objetivos de la organización?				

ANEXO D. Validación de herramienta por el especialista: Ing. Fredy Barragán



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 FACULTAD DE INGENIERÍA
 ESCUELA DE INDUSTRIAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUIÓN DE LA ENTREVISTA)

Coloque con una (X), en la alternativa que corresponda según opinión sobre los aspectos planteados, anote las observaciones que considere necesario en el recuadro destinado para ello.

Ítems	Redacción de Ítems			Pertinencia de los objetivos		Observaciones
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Pertinente	No pertinente	
1	✓			✓		
2	✓			✓		
3	✓			✓		
4	✓			✓		
5	✓			✓		
6	✓			✓		
7	✓			✓		
8	✓			✓		
9	✓			✓		
10	✓			✓		
11	✓			✓		
12	✓			✓		
13	✓			✓		
14	✓			✓		
15	✓			✓		
16	✓			✓		
17	✓			✓		
18	✓			✓		

Fecha: 07-12-2022

Fredy Barragán
 Firma del Especialista:

Breve descripción del perfil académico del Especialista:	<i>Ingeniero Civil en Ingeniería Maestría en Administración de Empresas</i>
--	--

ANEXO E. Validación de herramienta por la especialista: Ing. Nelly Niño



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 FACULTAD DE INGENIERÍA
 ESCUELA DE INDUSTRIAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUIÓN DE LA ENTREVISTA)

Coloque con una (X), en la alternativa que corresponda según opinión sobre los aspectos planteados, anote las observaciones que considere necesario en el recuadro destinado para ello.

Ítems	Redacción de Ítems			Pertinencia de los objetivos		Observaciones
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Pertinente	No pertinente	
1	/			/		
2	/			/		
3	/			/		
4	/			/		
5	/			/		
6	/			/		
7	/			/		
8	/			/		
9	/			/		
10	/			/		
11	/			/		
12	/			/		
13	/			/		
14	/			/		
15	/			/		
16	/			/		
17	/			/		
18	/			/		

Fecha: 9-12-22

Nelly Niño
 Firma del Especialista:

Breve descripción del perfil académico del Especialista:	Ingeniero Industrial. Dra. Innovaciones Educativas.
--	--

ANEXO F. Validación de herramienta por el especialista: Ing. Manuel Cuadrado



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INDUSTRIAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUIÓN DE LA ENTREVISTA)

Coloque con una (X), en la alternativa que corresponda según opinión sobre los aspectos planteados, anote las observaciones que considere necesario en el recuadro destinado para ello.

Ítems	Redacción de Ítems			Pertinencia de los objetivos		Observaciones
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Pertinente	No pertinente	
1	✓			✓		
2	✓			✓		
3	✓			✓		
4	✓			✓		
5	✓			✓		
6	✓			✓		
7	✓			✓		
8	✓			✓		
9	✓			✓		
10	✓			✓		
11	✓			✓		
12	✓			✓		
13	✓			✓		
14	✓			✓		
15	✓			✓		
16	✓			✓		
17	✓			✓		
18	✓			✓		

Fecha: 07/12/2022


Firma del Especialista:

Breve descripción del perfil académico del Especialista:	INGENIERO MECÁNICO DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
--	--